



องค์ความรู้

นวัตกรรมกระบวนการทำงาน

RTBS Smart Work

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

กลุ่มเป้าหมาย: เจ้าหน้าที่สายสนับสนุน

ฉบับจัดทำเพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนางานจริงและจัดเก็บองค์ความรู้ในระบบ KMS

แนวคิดหลัก

เริ่มจากปัญหาหน้างานจริง วิเคราะห์กระบวนการเดิม ลดความสูญเปล่าด้วย Lean ใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม ทดลองใช้ วัดผล และถ่ายทอดเป็น Best Practice ของคณะ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. บทนำ	3
2. ความหมาย และหลักคิดของนวัตกรรมกระบวนการทำงาน	4
3. เป้าหมายและผลลัพธ์ที่คาดหวัง	5
4. กรอบแนวคิด RTBS Smart Work	5
5. กระบวนการพัฒนานวัตกรรมกระบวนการทำงาน 7 ขั้นตอน	6
6. เครื่องมือสำคัญสำหรับการพัฒนากระบวนการทำงาน	9
7. ขั้นตอนปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่และทีมพัฒนา	9
8. แบบฟอร์มและ Template ที่ใช้ในคู่มือ	10
9. ตัวชี้วัดและเกณฑ์ประเมินผลงาน	11
10. ตัวอย่างแนวทางพัฒนาตามลักษณะงาน	12
11. บทบาทของผู้เกี่ยวข้องและระบบพี่เลี้ยง	13
12. การจัดเก็บ เผยแพร่ และต่อยอดองค์ความรู้ใน KMS	14
13. ปัจจัยความสำเร็จ ข้อควรระวัง และแนวทางความยั่งยืน	15
ภาคผนวก: Checklist และตัวอย่างรายการผลงาน Hackathon	17

1. บทนำ

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการด้วยนวัตกรรม เพื่อให้การดำเนินงานของคณะมีความทันสมัย ยืดหยุ่น คล่องตัว มีประสิทธิภาพสูง และสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็วโดยเฉพาะงานของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนซึ่งเป็นพลังขับเคลื่อนเบื้องหลังความสำเร็จของคณะ

จากการรวบรวมข้อมูลและการจัดการความรู้ของคณะ พบว่าปัญหาสำคัญในการทำงาน ประกอบด้วย ภาระเอกสารจำนวนมาก ขั้นตอนซ้ำซ้อน การใช้เวลานาน ข้อมูลกระจายกระจัดกระจาย ขาดเครื่องมือในการวิเคราะห์กระบวนการทำงาน และขาดที่ปรึกษาในการพัฒนางาน ดังนั้น คณะจึงกำหนดองค์ความรู้ เรื่อง การพัฒนานวัตกรรมกระบวนการทำงาน เพื่อยกระดับความสามารถของบุคลากร ในการแก้ปัญหา จากงานประจำอย่างเป็นระบบ

วัตถุประสงค์ของคู่มือ

เพื่อให้เจ้าหน้าที่สายสนับสนุนสามารถนำความรู้จาก Flowchart, Lean, Kaizen, TQM และ Digital Tools ไปวิเคราะห์ ปรับปรุง ทดลองใช้ วัดผล และจัดเก็บเป็น Best Practice ที่นำไปใช้จริงได้ในคณะ

กลุ่มเป้าหมาย

- เจ้าหน้าที่สายสนับสนุนทุกกลุ่มงานของคณะบริหารธุรกิจ
- คณะกรรมการพัฒนานวัตกรรมกระบวนการทำงาน
- คณะกรรมการ KM และผู้ดูแลระบบคลังความรู้ของคณะ
- อาจารย์พี่เลี้ยงหรือผู้เชี่ยวชาญที่สนับสนุนการพัฒนากิจกรรมการทำงาน
- ผู้บริหารที่ใช้ข้อมูลเพื่อกำกับ ติดตาม และขยายผลนวัตกรรมกระบวนการทำงาน

งานสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มงาน	ตัวอย่างงานที่สามารถพัฒนานวัตกรรมกระบวนการทำงาน
งานการเงิน	ระบบตรวจสอบเอกสารเบิกจ่าย การลดการส่งเอกสารกลับ การติดตามสถานะเบิกจ่าย
งานพัสดุ	ฐานข้อมูลวัสดุคงเหลือ ระบบติดตามพัสดุ การวางแผนจัดซื้อจากข้อมูลจริง
งานทะเบียนและวัดผล	ระบบติดตามคำร้อง การตอบคำถามซ้ำด้วย Chatbot หรือฐานคำถาม
งานประชาสัมพันธ์	แบบฟอร์มรับงานประชาสัมพันธ์ Dashboard ติดตามสถานะงาน

งานอาคาร/โสต/IT	ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ ระบบจัดลำดับความเร่งด่วน ระบบติดตามงานบริการ
งานสหกิจ/บริการวิชาการ /วิจัย	ฐานข้อมูลเอกสาร ระบบติดตามผลการดำเนินงาน และการแจ้งเตือนกำหนดเวลา

2. ความหมายและหลักคิดของนวัตกรรมกระบวนการทำงาน

นวัตกรรมกระบวนการทำงาน หมายถึง การปรับปรุง เปลี่ยนแปลง หรือออกแบบขั้นตอนการทำงานใหม่ โดยใช้ข้อมูล ปัญหาจริง และเครื่องมือที่เหมาะสม เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดภาระ ลดระยะเวลา ลดข้อผิดพลาด และเพิ่มคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

นวัตกรรมไม่จำเป็นต้องเป็นระบบขนาดใหญ่เสมอไป แต่อาจเป็นการเปลี่ยนแปลงเล็ก ๆ ที่ทำให้งานดีขึ้น อย่างชัดเจน เช่น การเปลี่ยนเอกสารกระดาษเป็นแบบฟอร์มออนไลน์ การสร้างฐานข้อมูลกลาง การรวมขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน การใช้ระบบแจ้งเตือน หรือการใช้ Generative AI เพื่อช่วยร่างเอกสารและสรุปข้อมูล

หัวใจสำคัญ

นวัตกรรมกระบวนการทำงานที่ดีต้องแก้ปัญหาจริง ใช้งานได้จริง วัดผลได้จริง และถ่ายทอดให้ผู้อื่นนำไปใช้ได้จริง

ลักษณะของนวัตกรรมกระบวนการทำงานที่ดี

ลักษณะ	คำอธิบาย
เริ่มจากปัญหาจริง	มีข้อมูลหรือหลักฐานว่ากระบวนการเดิมมีปัญหา เช่น ใช้เวลานาน เอกสารซ้ำซ้อน หรือเกิดข้อผิดพลาด
ลดความสูญเปล่า	ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ลดการรอคอย ลดการเคลื่อนย้ายเอกสาร และลดการทำงานซ้ำ
ใช้เครื่องมือเหมาะสม	เลือกใช้ Flowchart, Lean, Kaizen, TQM หรือ Digital Tools ตามลักษณะของปัญหา
ไม่เพิ่มภาระงาน	กระบวนการใหม่ควรทำให้งานง่ายขึ้น ไม่สร้างขั้นตอนหรือเอกสารใหม่เกินจำเป็น
วัดผลได้	มีข้อมูลเปรียบเทียบก่อนและหลัง เช่น เวลา จำนวนขั้นตอน จำนวนเอกสาร หรือความพึงพอใจ

ลักษณะ	คำอธิบาย
ถ่ายทอดได้	จัดทำเป็นคู่มือย่อย Template หรือ Best Practice เพื่อให้ผู้อื่นนำไปใช้ซ้ำได้

3. เป้าหมายและผลลัพธ์ที่คาดหวัง

การพัฒนานวัตกรรมกระบวนการทำงานของคณะมีความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้วยนวัตกรรม และการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้สามารถถ่ายทอดองค์ความรู้สู่การปฏิบัติงานประจำวันได้

เป้าหมาย	รายละเอียด	ตัวชี้วัดที่แนะนำ
ยกระดับบุคลากร	เจ้าหน้าที่สามารถวิเคราะห์ปัญหาและออกแบบกระบวนการใหม่ได้ด้วยตนเอง	จำนวนบุคลากรที่ผ่านการอบรม / จำนวนทีมที่ส่งผลงาน
สร้างนวัตกรรม	เกิดผลงานนวัตกรรมกระบวนการทำงานจากงานประจำ	จำนวนนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้น เช่น 16 ผลงาน
นำไปใช้จริง	ผลงานที่พัฒนาขึ้นถูกนำไปใช้ในการทำงานจริง	จำนวนนวัตกรรมที่นำไปใช้ประโยชน์จริง เช่น 10 ผลงานขึ้นไป
ลดภาระงาน	ลดขั้นตอน ลดเอกสาร ลดเวลารอคอย และลดข้อผิดพลาด	เวลา/ขั้นตอน/จำนวนเอกสาร ก่อนและหลังปรับปรุง
สร้างคลังความรู้	จัดเก็บผลงานและบทเรียนใน KMS หรือ SharePoint	จำนวน Best Practices และคู่มือที่เผยแพร่

4. กรอบแนวคิด RTBS Smart Work

กรอบแนวคิด RTBS Smart Work ใช้เป็นแนวทางรวมสำหรับการพัฒนานวัตกรรมกระบวนการทำงาน โดยเชื่อมโยงปัญหาจากงานจริงเข้ากับเครื่องมือ Lean/Digital ระบบพี่เลี้ยง และเวที Hackathon เพื่อให้เกิดกระบวนการทำงานใหม่ที่ยั่งยืน

องค์ประกอบ	ความหมาย	การนำไปใช้จริง
Real Pain Points	ปัญหาจริงจากงานประจำที่กระทบต่อผู้รับบริการหรือผู้ปฏิบัติงาน	สำรวจปัญหา เก็บหลักฐาน และเลือกกระบวนการที่ควรปรับปรุง
Lean & Digital Tools	เครื่องมือสำหรับลดความสูญเปล่า และเพิ่มประสิทธิภาพด้วยเทคโนโลยี	เขียน Flowchart วิเคราะห์ Lean เลือกแบบฟอร์มออนไลน์ Dashboard หรือระบบอัตโนมัติ

องค์ประกอบ	ความหมาย	การนำไปใช้จริง
Mentorship	ระบบอาจารย์พี่เลี้ยงหรือผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษา	ช่วยวิเคราะห์กระบวนการเดิม ตรวจแนวทางใหม่ และแนะนำการวัดผล
Hackathon Platform	เวทีเรียนรู้ แลกเปลี่ยน นำเสนอ และรับข้อเสนอแนะ	นำผลงานเข้าสู่การประกวด/Show and Share และกลั่นกรองเป็น Best Practice
Sustainable Process	กระบวนการทำงานใหม่ที่นำไปใช้จริง และต่อยอดได้	นำไปใช้จริง เก็บข้อมูลผลลัพธ์ ปรับปรุง และจัดเก็บใน KMS

สมการแห่งนวัตกรรมการทำงาน

Real Pain Points + Lean & Digital Tools + Mentorship + Hackathon Platform = Sustainable Work Process Innovation

5. กระบวนการพัฒนานวัตกรรมกระบวนการทำงาน 7 ขั้นตอน

คณะสามารถใช้กระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอนเป็นระบบกลางในการพัฒนางาน ตั้งแต่การระบุความรู้จนถึงการเรียนรู้และปรับปรุงต่อเนื่อง

ขั้นตอน	เป้าหมาย	ผลลัพธ์ที่ต้องได้
1. บ่งชี้ความรู้	ค้นหาปัญหาและองค์ความรู้ที่จำเป็น	รายการปัญหา / กระบวนการเป้าหมาย / องค์ความรู้หลัก
2. สร้างและแสวงหาความรู้	เตรียมความรู้และเครื่องมือให้บุคลากร	แผนอบรม ผู้เชี่ยวชาญ พี่เลี้ยง และทีมพัฒนา
3. จัดความรู้ให้เป็นระบบ	จัดหมวดหมู่ความรู้ให้ค้นหาและใช้ได้ง่าย	Knowledge Map / KMS / คู่มือ / Template
4. กลั่นกรองความรู้	ทำให้ผลงานชัดเจน ถูกต้อง และใช้ซ้ำได้	ร่างคู่มือ Best Practice และข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ
5. เข้าถึงความรู้	ทำให้บุคลากรเข้าถึงองค์ความรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา	SharePoint/KMS คลิปสาธิต คู่มือผู้ใช้ และช่อง Feedback

ขั้นตอน	เป้าหมาย	ผลลัพธ์ที่ต้องได้
6. แบ่งปันแลกเปลี่ยน	สร้างการเรียนรู้ร่วมกันผ่านเวที Hackathon/Show and Share	ผลงานนำเสนอ ข้อเสนอแนะ และ Best Practices
7. เรียนรู้และปรับปรุง	นำไปใช้จริง วัดผล และพัฒนาต่อ	ข้อมูลก่อน-หลัง บทเรียน และแผน KM รอบถัดไป

5.1 ขั้นตอนที่ 1 การบ่งชี้ความรู้และปัญหา

เพื่อค้นหาว่าหน่วยงานมีปัญหาใดในการทำงาน และต้องใช้องค์ความรู้อะไรในการแก้ปัญหา

- สืบหาปัญหาจากเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนทุกกลุ่มงาน
- รวบรวมปัญหาที่เกิดขึ้นจริง เช่น งานล่าช้า เอกสารซ้ำซ้อน ข้อมูลไม่เป็นระบบ
- ประชุมคณะกรรมการเพื่อคัดเลือกประเด็นสำคัญ
- จัดลำดับความสำคัญจากผลกระทบ ความเร่งด่วน และความเป็นไปได้
- กำหนดองค์ความรู้ที่ต้องใช้ เช่น Flowchart, Lean, Digital Tools, TQM

5.2 ขั้นตอนที่ 2 การสร้างและแสวงหาความรู้

เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรู้และเครื่องมือเพียงพอในการพัฒนากระบวนการทำงานของตนเอง

- อบรมการเขียน Flowchart และ Flow Process
- อบรม Lean/Kaizen/TQM เพื่อวิเคราะห์ความสูญเปล่า
- อบรมเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น แบบฟอร์มออนไลน์ ฐานข้อมูล Dashboard และ AI
- กำหนดผู้เชี่ยวชาญหรือ Tacit Knowledge
- จัดระบบอาจารย์พี่เลี้ยงให้กับแต่ละทีม

5.3 ขั้นตอนที่ 3 การจัดความรู้ให้เป็นระบบ

เพื่อจัดองค์ความรู้ให้เป็นหมวดหมู่ เข้าใจง่าย ค้นหาได้ง่าย และนำไปใช้ได้จริง

- จัดกลุ่มความรู้เป็น Flowchart/Lean/Digital/TQM/Best Practices
- จัดทำ Template และ Checklist มาตรฐาน
- จัดเก็บไฟล์ เอกสาร คลิป และตัวอย่างผลงานใน KMS
- กำหนดผู้รับผิดชอบการอัปเดตข้อมูล

5.4 ขั้นตอนที่ 4 การประมวลและกลั่นกรองความรู้

เพื่อให้ความรู้จากการปฏิบัติจริงชัดเจน ถูกต้อง ใช้ซ้ำได้ และถ่ายทอดต่อได้

- ให้ทีมจัดทำสรุปผลงานตามแบบฟอร์มมาตรฐาน
- นำเสนอความก้าวหน้าต่อพี่เลี้ยงและคณะกรรมการ
- ใช้คำถามกลั่นกรอง เช่น กระบี่ใคร ต่างจากเดิมอย่างไร วัดผลได้หรือไม่
- ปรับปรุงผลงานก่อนเผยแพร่เป็น Best Practice

5.5 ขั้นตอนที่ 5 การเข้าถึงความรู้

เพื่อให้บุคลากรเข้าถึงองค์ความรู้ได้ง่าย ทุกที่ ทุกเวลา

- ใช้ SharePoint หรือ KMS เป็นคลังกลาง
- จัดทำ Knowledge Map และสารบัญชหมวดหมู่
- จัดทำคู่มือและคลิปแนะนำการใช้งาน
- เปิดช่อง Feedback และกำหนดรอบอัปเดตความรู้

5.6 ขั้นตอนที่ 6 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้

เพื่อสร้างการเรียนรู้ร่วมกันและทำให้ผลงานไม่หยุดอยู่ที่รายบุคคล

- จัดเวที Hackathon หรือ Show and Share
- เปิดโอกาสให้ทีมรับข้อเสนอแนะจากผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญ
- เผยแพร่ผลงานที่ดีผ่านเว็บไซต์ Facebook หรือ YouTube ของคณะ
- มอบเกียรติบัตรหรือรางวัลเพื่อสร้างแรงจูงใจ

5.7 ขั้นตอนที่ 7 การเรียนรู้และปรับปรุงต่อเนื่อง

เพื่อให้การพัฒนางานเกิดผลอย่างยั่งยืนและนำบทเรียนไปใช้ในรอบถัดไป

- ทดลองใช้กระบวนการใหม่ในงานจริง
- เก็บข้อมูลก่อนและหลังปรับปรุง
- จัดวงสะท้อนผลการเรียนรู้ร่วมกัน
- จัดทำ Learning Portfolio และแผนปรับปรุงต่อเนื่อง

6. เครื่องมือสำคัญสำหรับการพัฒนากระบวนการทำงาน

เครื่องมือ	ใช้เมื่อใด	ผลลัพธ์ที่ได้
Flowchart	เมื่อยังไม่เห็นภาพรวมของขั้นตอนงาน	เห็นลำดับงาน ผู้เกี่ยวข้อง จุดเริ่มต้น จุดสิ้นสุด และขั้นตอนซ้ำซ้อน
Flow Process	เมื่อต้องการวิเคราะห์การไหลของงาน เอกสาร หรือข้อมูล	เห็นจุดคอขวด การรอคอย และการส่งต่อที่ไม่จำเป็น
Lean Waste Analysis	เมื่อต้องการลดความสูญเปล่า	ลดการรอคอย การเคลื่อนย้าย การค้ำย่ำ และงานที่ไม่เพิ่มคุณค่า
Kaizen	เมื่อต้องการปรับปรุงงานที่เล็กแต่ต่อเนื่อง	เกิดการพัฒนาเป็นรอบ ๆ และทำให้บุคลากรมีส่วนร่วม
TQM	เมื่อต้องการยกระดับคุณภาพบริการ	รับฟังเสียงผู้รับบริการ วัดผลคุณภาพ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
Digital Tools	เมื่อต้องการลดเอกสาร ลดงานซ้ำ หรือติดตามสถานะงาน	ได้แบบฟอร์มออนไลน์ ฐานข้อมูล Dashboard ระบบแจ้งเตือน หรือ Automation
Generative AI	เมื่อต้องการช่วยร่างเอกสาร สรุปข้อมูล จัดหมวดหมู่ หรือช่วยตอบคำถามพื้นฐาน	ลดเวลาทำงานเอกสารและช่วยให้เริ่มต้นงานได้เร็วขึ้น

แนวทางเลือกใช้เทคโนโลยี

- เริ่มจากปัญหาและเป้าหมายก่อนเลือกเครื่องมือ ไม่ควรเริ่มจากการอยากใช้เทคโนโลยี
- เลือกเครื่องมือที่เจ้าหน้าที่ดูแลต่อได้ ไม่ซับซ้อนเกินความจำเป็น
- ใช้ข้อมูลชุดเดียวกันเพื่อลดความผิดพลาดและลดการกรอกข้อมูลซ้ำ
- ออกแบบให้ผู้รับบริการใช้งานง่าย มีคำอธิบายชัดเจน และติดตามสถานะได้
- คำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลและสิทธิ์การเข้าถึงเสมอ

7. ขั้นตอนปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่และทีมพัฒนา

ส่วนนี้เป็นขั้นตอนที่เจ้าหน้าที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงานของตนเองได้ทันที โดยเหมาะสำหรับการใช้เป็นแนวทางก่อนเข้าร่วม Hackathon หรือก่อนจัดทำผลงาน Best Practice

1. เลือกกระบวนการที่มีปัญหาชัดเจน เช่น ใช้เวลานาน มีข้อผิดพลาดบ่อย หรือใช้เอกสารจำนวนมาก
2. เขียนกระบวนการเดิมด้วย Flowchart หรือ Flow Process
3. เก็บข้อมูลก่อนปรับปรุง เช่น จำนวนขั้นตอน ระยะเวลา จำนวนเอกสาร จำนวนครั้งที่แก้ไข
4. วิเคราะห์จุดคอขวดและความสูญเสียด้วย Lean
5. ตั้งเป้าหมายการปรับปรุงให้วัดผลได้ เช่น ลดเวลาจาก 5 วันเหลือ 2 วัน
6. ออกแบบกระบวนการใหม่โดยตัด รวม ย้าย หรือปรับขั้นตอนที่ไม่จำเป็น
7. เลือกเครื่องมือที่เหมาะสม เช่น แบบฟอร์มออนไลน์ ฐานข้อมูลกลาง Dashboard หรือระบบแจ้งเตือน
8. ทดลองใช้ในขอบเขตเล็กก่อน เช่น 1 ประเภทงาน 1 รอบการทำงาน หรือ 1 หน่วยงาน
9. เก็บข้อมูลหลังปรับปรุงและเปรียบเทียบกับข้อมูลเดิม
10. สรุปเป็น Best Practice พร้อมข้อจำกัดและแนวทางต่อยอด

หลักการ Before-After

ทุกผลงานควรมีข้อมูลก่อนและหลังปรับปรุงอย่างน้อย 1 ตัวชี้วัด เช่น จำนวนขั้นตอน เวลา จำนวนเอกสาร จำนวนข้อผิดพลาด หรือระดับความพึงพอใจ เพื่อยืนยันว่ากระบวนการใหม่ดีขึ้นจริง

8. แบบฟอร์มและ Template ที่ใช้ในคู่มือ

8.1 แบบฟอร์มระบุปัญหาและเลือกกระบวนการเป้าหมาย

รายการ	รายละเอียดที่ต้องระบุ
ชื่อกระบวนการ	ระบุชื่องานหรือกระบวนการที่ต้องการปรับปรุง
หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ	ระบุเจ้าของกระบวนการและผู้เกี่ยวข้อง
ผู้รับบริการ	นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ ผู้บริหาร หรือบุคคลภายนอก
ปัญหาที่พบ	ระบุปัญหาให้ชัดเจน ไม่เขียนกว้างเกินไป
ผลกระทบ	กระทบต่อใคร กระทบอย่างไร และเกิดบ่อยเพียงใด
หลักฐานของปัญหา	ระยะเวลา จำนวนเอกสาร จำนวนข้อผิดพลาด จำนวนข้อร้องเรียน หรือข้อมูลอื่น
องค์ความรู้ที่ต้องใช้	Flowchart, Lean, Kaizen, TQM, Digital Tools, AI ฯลฯ

8.2 Template สรุปผลงานนวัตกรรมกระบวนการทำงาน

หัวข้อ	แนวทางการเขียน
ชื่อผลงาน	ตั้งชื่อให้สื่อถึงปัญหาและแนวทางแก้ไข
ทีม/หน่วยงาน	ระบุนามสกุล ทีมงาน และอาจารย์พี่เลี้ยง
กระบวนการเดิม	อธิบายขั้นตอนเดิมโดยย่อ พร้อม Flowchart ถ้ามี
ปัญหาที่พบ	ระบุปัญหาหลักและผลกระทบ
สาเหตุของปัญหา	อธิบายว่าปัญหาเกิดจากขั้นตอนใด ระบบใด หรือข้อมูลใด
กระบวนการใหม่	อธิบายขั้นตอนที่ปรับปรุงแล้วและความแตกต่างจากเดิม
เครื่องมือที่ใช้	ระบุ Lean, Flowchart, Digital Tools, Dashboard, AI หรือระบบอื่น
ผลลัพธ์ที่คาดหวัง	ระบุเป้าหมายเชิงปริมาณหรือเชิงคุณภาพ
ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง	เปรียบเทียบก่อนและหลังปรับปรุง
ผู้รับประโยชน์	ระบุผู้ที่ได้รับประโยชน์จากนวัตกรรม
ข้อจำกัด	ระบุข้อควรระวังหรือเงื่อนไขในการใช้งาน
แนวทางต่อยอด	ระบุว่าจะขยายผลหรือพัฒนาต่ออย่างไร

8.3 Template วิเคราะห์กระบวนการเดิมและกระบวนการใหม่

ประเด็นเปรียบเทียบ	ก่อนปรับปรุง	หลังปรับปรุง	ผลที่เปลี่ยนแปลง
จำนวนขั้นตอน			
ระยะเวลาดำเนินงาน			
จำนวนเอกสาร/ไฟล์ที่ใช้			
จำนวนผู้เกี่ยวข้อง			
จำนวนครั้งที่ต้องแก้ไข/ส่งกลับ			
ความสามารถในการติดตามสถานะ			
ระดับความพึงพอใจ			

9. ตัวชี้วัดและเกณฑ์ประเมินผลงาน

9.1 ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ด้าน	ตัวชี้วัดตัวอย่าง
ประสิทธิภาพ	จำนวนขั้นตอนที่ลดลง ระยะเวลาที่ลดลง จำนวนเอกสารที่ลดลง จำนวนงานซ้ำซ้อนที่ลดลง
คุณภาพบริการ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความถูกต้องของข้อมูล จำนวนข้อร้องเรียนที่ลดลง
การใช้เทคโนโลยี	มีแบบฟอร์มออนไลน์ ฐานข้อมูลกลาง Dashboard ระบบติดตามงาน หรือระบบแจ้งเตือน
การนำไปใช้จริง	จำนวนนวัตกรรมที่ใช้งานจริง จำนวนหน่วยงานที่ขยายผล จำนวนผู้ใช้งานจริง
การจัดการความรู้	จำนวน Best Practices ที่จัดเก็บใน KMS จำนวนคู่มือ/คลิป/Template ที่เผยแพร่

9.2 เกณฑ์พิจารณาผลงานนวัตกรรมกระบวนการทำงาน

เกณฑ์	คำอธิบาย	คะแนน
ความชัดเจนของปัญหา	ระบุปัญหาจริง มีข้อมูลสนับสนุน และเห็นผลกระทบชัดเจน	๒๐
การวิเคราะห์กระบวนการเดิม	มี Flowchart หรือการวิเคราะห์ขั้นตอนเดิมอย่างเป็นระบบ	๑๕
การใช้ Lean/TQM	ลดความสูญเปล่า ลดขั้นตอน และคำนึงถึงคุณภาพบริการ	๑๕
การใช้เทคโนโลยี	เลือกใช้เทคโนโลยีเหมาะสม ไม่ซับซ้อนเกินจำเป็น	๑๕
ผลลัพธ์ที่วัดได้	มีตัวชี้วัดก่อน-หลัง และแสดงผลลัพธ์ชัดเจน	๒๐
ความเป็นไปได้ในการใช้จริง	ใช้งานได้จริง ดูแลต่อได้ และไม่เพิ่มภาระงานเกินจำเป็น	๑๐
การต่อยอดและขยายผล	สามารถประยุกต์ใช้กับงานอื่นหรือหน่วยงานอื่นได้	๕
รวม		๑๐๐

10. ตัวอย่างแนวทางพัฒนาตามลักษณะงาน

กลุ่มงาน	ปัญหาที่มักพบ	แนวทางนวัตกรรม	ตัวชี้วัดที่วัดได้
งานทะเบียนและวัดผล	นักศึกษาสอบถามสถานะเอกสารจำนวนมาก ตรวจสอบข้อมูลใช้เวลานาน	ระบบติดตามสถานะคำร้องออนไลน์ หรือ Chatbot ตอบคำถามพื้นฐาน	จำนวนคำถามซ้ำลดลง ระยะเวลาตอบกลับลดลง
งานพัสดุ	ตรวจสอบวัสดุคงเหลือล่าช้า ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	ฐานข้อมูลกลางหรือระบบติดตาม Stock แบบเรียลไทม์	เวลาตรวจสอบลดลง ข้อมูลคลั่งถูกต้องขึ้น
งานการเงิน	เอกสารเบิกจ่ายไม่ครบ ต้องแก้ไขหลายรอบ	Checklist ออนไลน์และระบบตรวจสอบเอกสารก่อนส่ง	จำนวนเอกสารถูกส่งกลับลดลง ระยะเวลาเบิกจ่ายลดลง
งานประชาสัมพันธ์	งานเข้าหลายช่องทาง ตกหล่นหรือติดตามยาก	แบบฟอร์มรับงานประชาสัมพันธ์ และ Dashboard ติดตามสถานะ	งานตกหล่นลดลง ผู้ขอรับบริการติดตามงานได้
งานอาคาร/แจ้งซ่อม	การแจ้งซ่อมไม่มีระบบติดตาม ผู้แจ้งไม่ทราบสถานะ	ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์พร้อมสถานะและการจัดลำดับความเร่งด่วน	เวลาประสานงานลดลง งานค้างลดลง
งานสหกิจศึกษา	ข้อมูลสถานประกอบการและสถานะนักศึกษากระจัดกระจาย	ฐานข้อมูลกลางและระบบติดตามสถานะการส่งเอกสาร	ข้อมูลครบถ้วนขึ้น การติดตามเอกสารเร็วขึ้น

11. บทบาทของผู้เกี่ยวข้องและระบบพี่เลี้ยง

ผู้เกี่ยวข้อง	บทบาทหลัก
ผู้บริหารคณะ	กำหนดนโยบาย สนับสนุนทรัพยากร ให้ข้อเสนอแนะ และผลักดันการใช้อย่างจริงจัง
คณะกรรมการพัฒนานวัตกรรม กระบวนการทำงาน	วางแผน กำกับ ติดตาม จัดกิจกรรมอบรม Hackathon และประเมินผล
คณะกรรมการ KM	จัดระบบองค์ความรู้ จัดทำคู่มือ ดูแล KMS และสังเคราะห์บทเรียน
อาจารย์พี่เลี้ยง	ให้คำปรึกษาด้านการวิเคราะห์ปัญหา Lean/TQM เทคโนโลยี และการวัดผล

ผู้เกี่ยวข้อง	บทบาทหลัก
เจ้าหน้าที่สายสนับสนุน	ระบุปัญหา วิเคราะห์งาน ออกแบบนวัตกรรม ทดลองใช้ และสรุป Best Practice
ทีม IT	สนับสนุนแพลตฟอร์ม ระบบออนไลน์ Dashboard และการจัดการข้อมูล
ผู้รับบริการ	ให้ข้อมูลปัญหา ความต้องการ และประเมินความพึงพอใจ

แนวทางการทำงานของอาจารย์พี่เลี้ยง

- ช่วยตั้งคำถามเพื่อให้ทีมมองเห็นปัญหาจริง ไม่ใช่เพียงอาการของปัญหา
- ช่วยตรวจ Flowchart และค้นหาจุดคอขวดหรือขั้นตอนซ้ำซ้อน
- ช่วยเลือกเครื่องมือที่เหมาะสมกับความพร้อมของทีม
- ช่วยกำหนดตัวชี้วัดก่อนและหลังปรับปรุง
- ช่วยให้ข้อเสนอแนะก่อนนำเสนอผลงานใน Hackathon
- ช่วยสรุปบทเรียนเพื่อจัดเก็บเป็นองค์ความรู้ของคณะ

12. การจัดเก็บ เผยแพร่ และต่อยอดองค์ความรู้ใน KMS

ผลงานนวัตกรรมกระบวนการทำงานที่ผ่านการกลั่นกรองควรถูกจัดเก็บในระบบ KMS หรือ SharePoint ของคณะ เพื่อให้บุคลากรสามารถเรียนรู้ ใช้งาน และต่อยอดได้

การจัดเก็บควรใช้โครงสร้างเดียวกันเพื่อให้ค้นหาและเปรียบเทียบได้ง่าย

หมวดหมู่ใน KMS	รายการที่ควรจัดเก็บ
คู่มือ/เอกสาร	คู่มือการพัฒนากระบวนการทำงาน แบบฟอร์ม ตัวอย่าง Flowchart และ Checklist
สื่อการเรียนรู้	คลิปอบรม คลิปแนะนำการใช้เครื่องมือ คลิปสรุป Best Practice
Best Practices	ผลงาน Hackathon กระบวนการเดิม กระบวนการใหม่ ผลลัพธ์ และข้อเสนอแนะ
เครื่องมือและ Template	แบบฟอร์มระบุปัญหา Template สรุปผลงาน Rubric และแบบประเมิน
ระบบ/Dashboard	ลิงก์ระบบติดตามงาน ฐานข้อมูล หรือ Dashboard ที่เกี่ยวข้อง
Feedback และ Update	ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้ แผนปรับปรุง และประวัติการอัปเดต

หลักการ MVP สำหรับ KMS

การพัฒนาคัลังความรู้ไม่จำเป็นต้องสมบูรณ์ตั้งแต่เริ่มต้น สามารถใช้หลักการ MVP หรือ Minimum Viable Product โดยเริ่มจากระบบที่ใช้งานได้จริงในระดับพื้นฐานก่อน เช่น SharePoint ที่จัดหมวดหมู่ชัดเจน จากนั้นจึงค่อยเพิ่มฟังก์ชันค้นหา Feedback Dashboard หรือคลังวิดีโอภายหลัง

13. ปัจจัยความสำเร็จ ข้อควรระวัง และแนวทางความยั่งยืน

13.1 ปัจจัยความสำเร็จ

- เริ่มจากปัญหาจริงและมีหลักฐานสนับสนุน
- ผู้บริหารสนับสนุนทั้งนโยบาย เวลา และทรัพยากร
- มีอาจารย์พี่เลี้ยงช่วยให้คำปรึกษาอย่างใกล้ชิด
- ใช้เครื่องมือที่เหมาะสมกับงานและความพร้อมของบุคลากร
- มีตัวชี้วัดก่อนและหลังปรับปรุงอย่างชัดเจน
- มีเวที Hackathon เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- จัดเก็บผลงานใน KMS เพื่อให้ผู้อื่นใช้ซ้ำและต่อยอดได้
- มีระบบติดตามผลหลังการประกวดหรือหลังการอบรม

13.2 ข้อควรระวัง

- ไม่ควรทำระบบใหม่โดยยังไม่เข้าใจปัญหาจริง
- ไม่ควรเพิ่มขั้นตอนใหม่จนกลายเป็นภาระงานเพิ่ม
- ไม่ควรใช้เทคโนโลยีที่ซับซ้อนเกินความสามารถในการดูแลระยะยาว
- ไม่ควรประเมินผลจากความรู้สึกเพียงอย่างเดียว ต้องมีข้อมูลสนับสนุน
- ไม่ควรให้ผลงานหยุดอยู่ที่เวทีประกวด ต้องมีการนำไปใช้จริง
- ไม่ควรจัดเก็บองค์ความรู้แบบกระจัดกระจาย ควรรวมไว้ใน KMS

13.3 แนวทางสร้างความยั่งยืน

แนวทาง	วิธีดำเนินการ
กำหนดรอบการพัฒนาประจำปี	จัดกิจกรรมสำรวจปัญหา อบรม Hackathon และติดตามผลอย่างต่อเนื่องทุกปี
เชื่อมโยงกับ KPI ของคณะ	กำหนดตัวชี้วัดจำนวนนวัตกรรมที่พัฒนาและนำไปใช้จริง
สร้างชุมชนนักพัฒนางาน	จัด CoP หรือกลุ่มแลกเปลี่ยนความรู้ของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน
สร้างระบบพี่เลี้ยงถาวร	จัดทำรายชื่อบุคคลด้าน Lean, TQM, Digital Tools และ AI
เผยแพร่และให้การยอมรับ	มอบเกียรติบัตร ประกาศสัมพันธผลงาน และเผยแพร่ Best Practice
ติดตามผลหลังใช้งาน	เก็บข้อมูลการใช้งานจริงและอัปเดตคู่มือ/Template จากบทเรียนใหม่

14. สรุปองค์ความรู้

การพัฒนานวัตกรรมกระบวนการทำงานของคณะบริหารธุรกิจ คือ การยกระดับงานประจำ ให้เป็นกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเริ่มจากการค้นหาปัญหาหน้างานจริง วิเคราะห์กระบวนการเดิมด้วย Flowchart ใช้ Lean เพื่อลดความสูญเปล่า ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเหมาะสม มีอาจารย์พี่เลี้ยงให้คำปรึกษา ใช้เวที Hackathon เป็นพื้นที่เรียนรู้และแลกเปลี่ยน และนำผลงานที่ดีไปใช้จริง พร้อมจัดเก็บเป็น Best Practice ในคลังความรู้ของคณะ

ข้อความสรุปสำหรับใช้ในคู่มือ

นวัตกรรมกระบวนการทำงานที่ดี ต้องเริ่มจากปัญหาจริง ลดภาระงานจริง ใช้เครื่องมือที่เหมาะสม วัดผลได้จริง และสามารถถ่ายทอดต่อให้ผู้อื่นใช้ได้จริง

ภาคผนวก ก: Checklist ก่อนส่งผลงานนวัตกรรมกระบวนการทำงาน

รายการตรวจสอบ	มี/ไม่มี	หมายเหตุ
ระบุชื่อกระบวนการและเจ้าของกระบวนการชัดเจน		
อธิบายปัญหาจากงานจริงและมีหลักฐานสนับสนุน		
มี Flowchart หรือคำอธิบายกระบวนการเดิม		
วิเคราะห์ความสูญเสียเปล่าหรือจุดคอขวด		
กำหนดเป้าหมายการปรับปรุงที่วัดผลได้		
ออกแบบกระบวนการใหม่และแสดงความแตกต่างจากเดิม		
เลือกใช้เครื่องมือหรือเทคโนโลยีที่เหมาะสม		
ทดลองใช้หรือมีแผนทดลองใช้จริง		
มีข้อมูลเปรียบเทียบก่อนและหลังปรับปรุง		
ระบุผู้รับประโยชน์ ข้อจำกัด และแนวทางต่อยอด		
จัดทำสรุปผลงานตาม Template มาตรฐาน		
เตรียมเอกสาร/ไฟล์สำหรับเผยแพร่ใน KMS		

ภาคผนวก ข: ตัวอย่างรายการผลงาน Hackathon นวัตกรรมกระบวนการทำงาน

รายการต่อไปนี้เป็นตัวอย่างเป็นตัวอย่างผลงาน/ทีมที่สามารถใช้เป็นฐานในการจัดเก็บ Best Practices และต่อยอดองค์ความรู้ของคณะ

ลำดับ	ชื่อผลงาน/ทีม	กลุ่มงาน/บริบท
๑	Lone Wolf	บัณฑิตศึกษา
๒	FlowHackers	งานงบประมาณและแผน
๓	Smart Resource Monitoring	งานไฟฟ้า
๔	TRIPLE F	งานการเงิน
๕	stockster	งานพัสดุ
๖	MetaMethod	เหนือชั้นด้วยวิธีคิด
๗	สุกิ ๑๓	นานาชาติ
๘	Smart Weeding Navigators	ห้องสมุด
๙	InnoCoop Crew	สหกิจ
๑๐	Achieve+	หสค.

ลำดับ	ชื่อผลงาน/ทีม	กลุ่มงาน/บริบท
๑๑	RegBot@BizTech	งานทะเบียน
๑๒	PRISM	งานประชาสัมพันธ์
๑๓	พัฒ (PHAT)	งานพัฒนานักศึกษา
๑๔	PrimeSlot	งานตารางสอน
๑๕	EXAM EXCELLENCE	เอกสารการพิมพ์
๑๖	technician support	เทคโนโลยีและสารสนเทศ

ภาคผนวก ค: หลักฐานที่ควรจัดเก็บ

- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ
- รายงานการประชุมคณะกรรมการ
- ผลการสำรวจปัญหาและความต้องการพัฒนากระบวนการทำงาน
- รายชื่อผู้เข้าร่วมอบรมและเอกสารประกอบการอบรม
- รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ อาจารย์พี่เลี้ยง และทีมที่รับผิดชอบ
- แบบฟอร์มผลงานนวัตกรรมและ Flowchart กระบวนการเดิม/ใหม่
- หลักฐานการทดลองใช้และข้อมูลก่อน-หลังปรับปรุง
- ภาพกิจกรรม Hackathon หรือ Show and Share
- ผลการประเมินจากคณะกรรมการและข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ
- Best Practices ที่ผ่านการกลั่นกรองและลิงก์เผยแพร่ใน KMS
- Feedback จากผู้ใช้งานและแผนปรับปรุงต่อเนื่อง

แหล่งข้อมูลที่ใช้จัดทำคู่มือ

- ไฟล์นำเสนอ KM เรื่อง “นวัตกรรมกระบวนการทำงาน RTBS Smart Work” ของคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- แบบฟอร์ม RMUTT-KM1, RMUTT-KM2 และ RMUTT-KM3 เรื่องการกำหนดองค์ความรู้ แผนการจัดการความรู้ และผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ด้านนวัตกรรมกระบวนการทำงาน