



รูปแบบการนำเสนอแนวปฏิบัติที่ดี กิจกรรมประกวดแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practices)

CoP ที่ 8 การดำเนินงานของหน่วยงานสายสนับสนุน “การนำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีดิจิทัล มาประยุกต์ใช้
ในการจัดเก็บข้อมูล ระดับคุณภาพความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน”

ชื่อผู้นำเสนอ นางสาวสุพรรณ หมดหมั่น

หน่วยงาน กองบริหารงานบุคคล

ที่ปรึกษา -

หมายเลขโทรศัพท์ 074-317126-8 E-mail hrruts@rmuts.ac.th

ความเป็นมา ความสำคัญและวัตถุประสงค์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยมีภารกิจหลัก 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการวิชาการแก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม การดำเนินงานตามภารกิจดังกล่าวมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งระยะสั้นและระยะยาว มหาวิทยาลัยแต่ละแห่งจึงกำหนดปรัชญาเพื่อเป็นเป้าหมายในการพัฒนาในทุก ๆ ด้านเพื่อให้บัณฑิตมีความพร้อม ความสมบูรณ์ทั้งทางด้านความรู้ ความสามารถ สติปัญญา สังคม อารมณ์ ร่างกายและจิตใจ เพื่อเป็นบุคลากรที่มีประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศอย่างแท้จริง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เป็นมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในประเทศไทยมีอัตลักษณ์ที่โดดเด่นคือ สร้างนักปฏิบัติมืออาชีพ ดังนั้นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดบริการการศึกษา รวมทั้งจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักศึกษาจึงมีความสำคัญ เช่น อาจารย์ผู้สอน บุคลากรสายสนับสนุน สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ

กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย มีพันธกิจในการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีคุณค่า สนองความต้องการขององค์กร เป็นที่พึงประสงค์ของสังคม ประสานประโยชน์และให้บริการแก่บุคลากรอย่างรวดเร็ว ตอบสนองต่อระบบการบริหารงานภายในองค์กร จากพันธกิจที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่ากองบริหารงานบุคคล เป็นหน่วยงานหลักสำคัญในการพัฒนาบุคลากรที่เป็นกำลังสำคัญขององค์กร โดยสิ่งที่บุคลากรขององค์กรคาดหวังมากที่สุดคือ การบริการที่มีความเป็นกันเองเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยส่วนใหญ่ผู้รับบริการจะมีความคาดหวังจากการทำงานของบุคลากรที่สามารถจะช่วยเหลือและเป็นที่พึ่งที่ดีในการทำงานที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ เช่น ให้บริการอย่างเป็นกันเองและเสมอภาค การดูแลเอาใจใส่และสนองความต้องการด้วยความเป็นมิตร ความสะดวกรวดเร็ว การมีกิริยาจาสุภาพ การพูดด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล และใช้คำพูดที่สุภาพ เป็นต้น เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ กองบริหารงานบุคคลได้พัฒนาระบบการบริการมา

อย่างต่อเนื่อง โดยมีการพัฒนาระบบการให้บริการต่างๆ ผ่านอินเทอร์เน็ตมาใช้อำนวยความสะดวกแก่คณาจารย์และบุคลากรทุกระดับ รวมถึงบุคลากรภายนอกที่มาใช้บริการ เช่น ระบบการรับสมัครงานออนไลน์ เป็นต้น ซึ่งถึงแม้จะมีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวก แต่การให้บริการถูกจำกัดด้วย การบริการที่ต้องผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัย บุคลากรผู้ให้บริการขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการระบบที่ถูกต้อง ซึ่งมีผลต่อภาระงานที่เพิ่มมากขึ้นให้แก่บุคลากรที่ให้บริการ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้เกิดช่องว่างต่อการให้บริการ ซึ่งเป็นผลสะท้อนกลับและเป็นตัวชี้วัดระดับความพึงพอใจที่บอกถึงคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการของกองบริหารงานบุคคลทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนั้น กองบริหารงานบุคคลจึงมีการจัดทำแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขึ้นเพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้นสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการที่มารับบริการต่อไป

ในการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของกองบริหารงานบุคคลนั้น เนื่องจากการดำเนินงานเดิม จะดำเนินการโดยการจัดส่งแบบสอบถามไปยังผู้รับบริการ ซึ่งก่อให้เกิดปัญหา คือ ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้รับเอกสาร จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืนไม่สามารถเป็นตัวแทนของกลุ่มประชากรได้ เนื่องจากการส่งคืนจำนวนน้อย รวมถึงการเข้าถึงแบบสอบถามเป็นไปได้ยาก ด้วยเหตุนี้ กองบริหารงานบุคคลจึงได้ดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงาน เพื่อหาแนวปฏิบัติที่ดีในการจัดเก็บข้อมูลระดับคุณภาพความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานขึ้น

วิธีปฏิบัติที่ดี (วิธีการ/กระบวนการ/แนวทางการดำเนินงานที่ได้ดำเนินการตามหลัก PDCA)

จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในกองบริหารงานบุคคล ได้มีการเสนอแนะวิธีปฏิบัติที่ดีในการจัดเก็บข้อมูลดังต่อไปนี้

1. จัดทำแบบฟอร์มการประเมินความพึงพอใจในลักษณะแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน google drive ซึ่งโปรแกรมดังกล่าว ผู้รับบริการสามารถประมวลผล และนำเสนอผลการประเมินได้รวดเร็ว
2. แปลงแบบสอบถามออนไลน์ดังกล่าวให้อยู่ในลักษณะ QR code เพื่อสะดวกในการขอความร่วมมือบุคลากรในการตอบแบบสอบถาม เนื่องจากในปัจจุบันระบบเทคโนโลยีมีบทบาทอย่างมากในการดำเนินชีวิต การใช้ระบบ QR code เข้ามาใช้จะช่วยให้สามารถจัดส่งแบบสอบถามได้รวดเร็ว ถึงผู้รับบริการได้โดยง่าย
3. จัดส่งแบบสอบถามความพึงพอใจในลักษณะของ QR Code ดังกล่าวผ่านระบบ Line งานบุคลากรของมหาวิทยาลัย และหน้าเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายของบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถาม

ความสำเร็จและหลักฐานที่แสดงถึงผลความสำเร็จ

จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงาน ทำให้สามารถจัดส่งแบบสอบถามความพึงพอใจได้ถึงมือผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ได้รับข้อมูลย้อนกลับที่เป็นประโยชน์แก่หน่วยงาน ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้และปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของทีมงาน/ประสิทธิภาพ/แนวทางการพัฒนาในอนาคต

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของทีมงาน

1. วัฒนธรรมและพฤติกรรมของคนในองค์กร

เนื่องจากบุคลากรในกองบริหารงานบุคคล มีเจตคติที่ดีในการแบ่งปันความรู้ และนำความรู้ที่มีอยู่มาเป็นฐานในการต่อยอดความรู้ มีการให้เกียรติและเคารพในความคิดเห็นของผู้ร่วมงานในทุกระดับแม้จะเป็นบุคลากรได้บังคับบัญชา

2. ผู้นำ และการสร้างกลยุทธ์

ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล มีความเข้าใจในลักษณะของปัญหาและพันธกิจขององค์กร ส่งเสริมและสนับสนุนความเป็นมืออาชีพในด้านต่างๆให้เกิดขึ้น ค้นหากระบวนการทำงานที่เป็นเลิศ เป็นต้นแบบแห่งการเป็นผู้ริเริ่มในการแบ่งปันและเรียนรู้ กำหนดทิศทางในการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ภายใน วางกลยุทธ์ในการจัดทำระบบการจัดการองค์ความรู้ที่จะประสบผลสัมฤทธิ์ ส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรนำเรื่องที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญมาแบ่งปัน และให้เกียรติซึ่งกันและกัน

3. เทคโนโลยี

กองบริหารงานบุคคล มีความพร้อมของอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยสามารถสนับสนุนการทำงานและการเรียนรู้ของบุคลากรในองค์กรได้ การสร้างฐานข้อมูลและการจัดการระบบฐานข้อมูลตลอดจนวิธีการที่จะทำให้ผู้รับบริการยอมใช้คอมพิวเตอร์เพื่อเป็นสื่อกลางในการรวบรวมและส่งต่อขององค์ความรู้ ที่สำคัญคือสร้างระบบการป้องกันไม่ให้คนนอกเข้ามาก่อความเสียหายแก่ระบบฐานข้อมูลภายในได้

4. การวัดผลและการนำไปใช้

กองบริหารงานบุคคล มีการจัดทำระบบการติดตามและวัดผลของการจัดการความรู้และประโยชน์จากการนำไปใช้ เพื่อสร้างแรงขับเคลื่อนให้บุคลากรในองค์กรมีส่วนร่วมในการสร้างฐานความรู้ให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องทุก ๆ 6 เดือน

.....

หมายเหตุ : การจัดทำรูปแบบการนำเสนอแนวปฏิบัติที่ดี

1. กระดาษ A4
2. การพิมพ์ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK Font Size 16 ตัวอักษรปกติ
หัวข้อใหญ่ Font Size 16 ตัวอักษรหนา