ใบสมัครเพื่อเสนอบทความในงานการประชุม

THAILAND QUALITY CONFERENCE & The 23rd Symposium on TQM-Best Practices in Thailand

ประเภทการสมัคร [/] TQM-Progressive Learners (ต้องจัดทำ Abstract, Presentation Slide และการทดลองนำเสนอผลงาน)

ประเภทองค์กร [/] หน่วยงานด้านการศึกษา

ชื่อเรื่องนำเสนอ การพัฒนาระบบการรายงานและให้คะแนนภาระงานที่ส่วนงานกำหนด คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

เป็น "วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม" ของกระบวนการ ในหมวด [/] 6. การจัดการกระบวนการ

ชื่อหน่วยงาน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (กลุ่มงานบริหารและบุคคล คณะวิศวกรรมศาสตร์)
ที่อยู่ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 15 กาญจนวนิชย์ ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90110
โทรศัพท์ 074-287009 โทรสาร 074-287011 เว็บไซต์ https://www.eng.psu.ac.th/
ชื่อผู้เขียน (ผู้นำเสนอ) 1. นางกิติยาภรณ์ สินศุภเศวต ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษาชำนาญการพิเศษ
2. นายณรงค์ชัย ดวงเทศ ตำแหน่ง นักวิชาการอุดมศึกษา
3. ว่าที่ร้อยตรีหญิงทิพวรรณ จันทมาส ตำแหน่ง นักวิชาการอุดมศึกษา

นางกิติยาภรณ์ สินศุภเศวต โทรศัพท์ 074-287009 มือถือ 094-5928512 อีเมล : Kitiyaporn.s@psu.ac.th

สรุปจุดที่เป็น "วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม" (อย่างน้อย 1 ข้อ)

1) สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการให้คะแนนภาระงานที่ส่วนงานกำหนด
2) สามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์อย่างอื่นได้ นอกเหนือจากวัตถุประสงค์หลัก เช่น การส่งเสริมและพัฒนาคน การค้นหากลุ่ม Talent
3) สามารถเป็นต้นแบบให้กับคณะอื่นที่สนใจนำไปประยุกต์ใช้งานต่อได้
4) สามารถลดการใช้กระดาษในการประเมินภาระงานที่ส่วนงานกำหนด (Paperless)

ประสิทธิผล (ต้องวัดค่าได้อย่างน้อย 1 ข้อ)

1) สามารถลดเวลาในการจัดทำรายงานและให้คะแนนภาระงานที่ส่วนงานกำหนด (300 นาที เหลือ 31 นาที)
2) ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ เนื่องจากมาจากผู้รับผิดชอบโดยตรง
3) ไม่มีการใช้กระดาษในการประเมินภาระงานที่ส่วนงานกำหนด (Paperless) (>3,000 แผ่น เหลือ 0 แผ่น)
4) สร้างความเข้มแข็งของวัฒนธรรมองค์กรเรื่องการพัฒนาและปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ จัดให้ผู้สนใจเข้าเยี่ยมชม "Best-Practices" ขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

[/] อนุญาต [ ] ไม่อนุญาต

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ บันทึกวีดีโอผลงานระหว่างที่นำเสนอในวันการจัดงานขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

[/] อนุญาต [ ] ไม่อนุญาต

บทคัดย่อ

เรื่อง การพัฒนาระบบการจัดทำรายงานและให้คะแนนภาระงานที่ส่วนงานกำหนด

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ประวัติและความเป็นมาโดยย่อ :

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (ม.อ.) เป็นสถาบันอุดมศึกษาสังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม ที่ก่อตั้งมาตั้งแต่ปี 2510 โดยมีคณะวิศวกรรมศาสตร์เป็นคณะแรกที่เปิดรับนักศึกษาต่อเนื่องกันยาวนานมาถึง 55 ปี มีการแบ่งโครงสร้างการบริหารองค์กร เป็น 4 งานหลัก ได้แก่ งานวิชาการ งานวิจัย งานพันธกิจเพื่อสังคม และสำนักบริหารคณะ ซึ่งมีกลุ่มงานบริหารและบุคคล เป็นส่วนหนึ่งของสำนักงานบริหารคณะ มีหน้าที่หลักในการสนับสนุนและพัฒนาภารกิจด้านการบริหารและพัฒนาบุคคลของคณะ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง เป็นธรรม ตามระเบียบและกฎเกณฑ์ ตลอดจนให้ข้อมูล คำแนะนำ ตอบข้อหารือ เสนอแนะ แก่ผู้เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง รวดเร็ว โดยโครงสร้างการบริหาร วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ดังแสดงในรูปที่ 1

รูปที่ 1 โครงสร้างการบริหาร วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมคณะวิศวกรรมศาสตร์ ม.อ.

ในปีงบประมาณ 2563 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มีการปรับปรุงรูปแบบการประเมิน โดยได้กำหนดให้มีการคิดคะแนนภาระงานที่ส่วนงานกำหนด ซึ่งเป็นคะแนนสำหรับหน่วยงานใช้ในการผลักดันให้บุคลากรขับเคลื่อนงานสู่เป้าหมาย พันธกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กร ให้นำมาเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วย โดยปีแรกคณะได้กำหนดคะแนนเป็น 2 ตอนคือ 1) คะแนนจากส่วนกลางของคณะ 2) คะแนนจากหน่วยงานต้นสังกัด โดยให้บุคลากรทุกคนเป็นผู้รายงานผลของตนเองตามหัวข้อที่คณะกำหนด และจัดส่งเป็นเอกสารผ่านผู้บังคับบัญชาตามสายงานเพื่อให้คะแนนตอนที่ 2 และส่งต่อมายังคณะเพื่อให้คะแนนตอนที่ 1 จากการดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่าผู้ให้คะแนนตอนที่ 1 ไม่ทราบว่าข้อมูลที่รายงานมาถูกต้องหรือไม่ รวมถึงมีบางส่วนที่ไม่สะท้อนความเป็นจริงเท่าที่ควร ทำให้ต้องตรวจสอบค้นหาข้อมูลเป็นรายบุคคลเพิ่มเติม ซึ่งต้องใช้เวลาในการดำเนินการมากและอาจได้ข้อมูลไม่ครบถ้วน ทำให้ผลการประเมินไม่ถูกต้อง ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ได้ อีกทั้งต้องมีการส่งเอกสารไปมาจำนวนมาก จึงมีความเสี่ยงที่เอกสารหาย ดังนั้นกลุ่มงานบริหารและบุคคล คณะวิศวกรรมศาสตร์จึงได้พัฒนาระบบการ รายงานและให้คะแนนภาระงานที่ส่วนงานกำหนดขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1) ลดเวลาการรายงานและให้คะแนนภาระงานที่ส่วนงานกำหนด
2) เพิ่มประสิทธิภาพการรายงานและให้คะแนนภาระงานที่ส่วนงานกำหนด
3) ลดการใช้ทรัพยากร

วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยมที่สอดคล้องกับค่าประสิทธิผล

การพัฒนาระบบรายงานและให้คะแนนภาระงานที่ส่วนงานกำหนด (16 คะแนน) ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีการดำเนินงานเป็นไปตามกระบวนการ PDCA โดยมีรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวางแผน รวบรวมรายการที่จะต้องประเมิน เกณฑ์การให้คะแนนทั้งหมดของคณะ ประชุมร่วมกันเพื่อกำหนดโครงสร้างของข้อมูล เช่น ข้อมูลที่ต้องใช้ ช่วงเวลาในการจัดเก็บ เกณฑ์การให้คะแนน หน่วยงานรับผิดชอบ เครื่องมือที่ใช้จัดเก็บข้อมูล เป็นต้น จากนั้นเชิญผู้เกี่ยวข้องที่รับผิดชอบข้อมูลในรายการที่ต้องประเมินจากหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อชี้แจงรายละเอียดของข้อมูลที่ต้องจัดเก็บเพื่อเตรียมการเบื้องต้น สำหรับรายงานในระบบการให้คะแนน พร้อมรับฟังปัญหาอุปสรรค หรือประเด็นที่ไม่เข้าใจในการดำเนินการ

ขั้นตอนที่ 2 การออกแบบและพัฒนาระบบ มีการดำเนินการโดยใช้ Google Workspace เป็นเครื่องมือในการพัฒนา และมีการปรับปรุงพัฒนาต่อเนื่องมาจนถึงปี 2565 ทั้งนี้ระบบแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 การจัดทำข้อตกลงและรายงานข้อมูลของบุคลากร จัดทำเป็น Google Sites และแยกเป็น Sheets ตามหน่วยงาน ให้บุคลากรกรอกข้อมูลข้อตกลง รวมถึงการรายงานผล ซึ่งได้เปิดสิทธิ์เฉพาะให้แต่ละบุคคล
- ส่วนที่ 2 การกรอกข้อมูลของผู้รับผิดชอบข้อมูลในแต่ละรายการตามเกณฑ์ภาระงานที่คณะกำหนด โดยแยกเป็น sheet ย่อยตามหน่วยงาน โดยมีรายชื่อบุคคลและรายการข้อมูลที่เกี่ยวข้อง พร้อมเกณฑ์และเงื่อนไขต่าง ๆ รวมทั้งการล็อคข้อมูลกรณีไม่เป็นไปตามเงื่อนไข เป็นต้น
- ส่วนที่ 3 ระบบการให้คะแนนของผู้บังคับบัญชา นำข้อมูลที่ได้รับจากการกรอกข้อมูลของผู้รับผิดชอบมาสรุปข้อมูลรายบุคคลแยกตามหน่วยงาน และมอบหมายให้ผู้บังคับบัญชาต้นสังกัดให้คะแนนตอนที่ 2 คือคะแนนที่มาจากหน่วยงานต้นสังกัดกำหนด ซึ่งระบบจะดำเนินการรวมคะแนนทุกส่วน เพื่อให้นำข้อมูลดังกล่าว ไปกรอกในระบบ TOR online ของมหาวิทยาลัย ในส่วนของภารกิจที่ส่วนงานกำหนดต่อไป

ขั้นตอนที่ 3 การทดสอบการใช้งาน การทดสอบความถูกต้องของการรายงานคะแนน โดยดำเนินการตรวจสอบการประมวลผลในรายการต่าง ๆ และรับฟังความคิดเห็น ความต้องการของผู้ใช้งานต่อไป

ขั้นตอนที่ 4 การปรับปรุงและพัฒนา

ได้นำข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาปรับปรุงพัฒนา รวมทั้งมีการระดมสมองในทีมงานของกลุ่มงานบริหารและบุคคลเพิ่มเติม เพื่อค้นหาปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ โดยแบ่งเป็นด้านต่างๆ เช่น ด้านระบบ ด้านข้อมูล ด้านคน และด้านอื่นๆ เพื่อหาแนวทางแก้ไข ปรับปรุงพัฒนา พร้อมกำหนดเป็นแผนในการพัฒนาในรอบถัดไป ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

การพัฒนาระบบการจัดทำรายงานและให้คะแนนภาระงานที่ส่วนงานกำหนด ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ข้อ คือ

1) ลดเวลาการรายงานและให้คะแนนภาระงานที่ส่วนงานกำหนด จากเดิมใช้เวลาในการทำรายงานและให้คะแนนประมาณ 300 นาที เหลือประมาณ 31 นาที

2) เพิ่มประสิทธิภาพการรายงานและให้คะแนนภาระงานที่ส่วนงานกำหนด โดยคะแนนที่ได้รับมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ เนื่องจากข้อมูลมาจากผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บข้อมูลโดยตรง

3) ลดการใช้ทรัพยากร (Paperless) จากเดิม ใช้กระดาษมากกว่า 3,000 แผ่น หลังมีระบบไม่มีการใช้กระดาษในการดำเนินการทั้งกระบวนการ

นอกจากนี้ยังสามารถสร้างความเข้มแข็งของวัฒนธรรมองค์กรในเรื่องการพัฒนาและปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่องโดยการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง ที่ไม่จำเป็นต้องใช้งบประมาณในการดำเนินการ รวมทั้งสามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์อย่างอื่นเพิ่มเติม เช่น การคัดเลือกบุคลากรดีเด่น การค้นหาและพัฒนากลุ่ม Talent เป็นต้น อีกทั้งมีความตรงเวลาของการส่งรายงาน เนื่องจากเมื่อครบกำหนดระยะเวลาระบบจะปิดอัตโนมัติ และมีความยืดหยุ่นให้กับผู้ใช้งานในการเปลี่ยนแปลงข้อมูลตามเวลาที่กำหนดโดยไม่ต้องส่งไปมา รวมถึงลดความเสี่ยงในการสูญหายของเอกสารได้เป็นอย่างดี และสามารถเป็นต้นแบบให้หน่วยงานที่สนใจนำไปประยุกต์ใช้งานต่อได้ด้วย