



การพัฒนากระบวนการจัดการงานภาควิชาแบบบูรณาการรวมศูนย์

แนวปฏิบัติที่ดีในด้าน: เพื่อสร้างคุณค่าให้หน่วยงาน โดยการปรับโครงสร้างและจัดระบบภาระงานใหม่
ปรับปรุงกระบวนการ และใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน

ผู้จัดทำ: ธนิฐา สิงห์ทะแก้ว | เกษริน เรือนสุวรรณ | นกัสนัน นามวัง | นุริยะฮ์ มณีนรัตน์

1. ที่มาและความสำคัญ

คณะกณตแพทยศาสตรมมีการจัดแบ่งโครงสร้างภาควิชาเป็น 6 ภาควิชา โดยมีการมอบหมายให้มีรฐการภาควิชาปฏิบัติงานประจำภาควิชาละ 1-2 คน รวมท้ั้งสิ้น 9 คน ในปี 2563 เป็นต้นมา บุคลากรที่ปฏิบัติงานมีการทยอยเกษียณอายุอย่างต่อเนื่อง ทำให้คณะฯ จะต้องจัดเตรียมบุคลากรรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจึงเกิดแนวคิดในการพัฒนาระบบบริหารจัดการงานภาควิชาแบบบูรณาการรวมศูนย์ โดยมีการจัดกลุ่มภาระงานใหม่ ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน และนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน รวมถึงการปรับปรุงทางกายภาพ โดยย้ายบุคลากรทั้งหมดมาปฏิบัติงานในพื้นที่เดียวกัน และแบ่งปันทรัพยากรเครื่องมือต่าง ๆ ร่วมกัน

หน้าที่รฐการ

- สนับสนุนการเรียนการสอนและบริการวิชาการ
- สนับสนุนงานบริหารจัดการคณาจารย์
- สนับสนุนการบริหารจัดการภาควิชา
- ประสานงานกับนักศึกษา

การดำเนินการ

- จัดระบบโครงสร้างและภาระงานใหม่
- ปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง

ระบบบริหารจัดการงานภาควิชา แบบบูรณาการรวมศูนย์

ความท้าทาย

- บุคลากรเกษียณอายุงาน
- ปริมาณงาน/ภาระงานซ้ำซ้อน
- ข้อจำกัดด้านงบประมาณ

การบูรณาการเทคโนโลยี

- นำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน
- มีระบบติดตามงานและการสื่อสาร

2. วัตถุประสงค์

ออกแบบโครงสร้างและภาระงานใหม่

- ออกแบบโครงสร้างกระบวนการที่มีความสอดคล้องและมีประสิทธิภาพ

ความยืดหยุ่นของบุคลากร

- ทำให้บุคลากรสามารถสลับบทบาททำงานแทนกันได้

ค่านิยมองค์กร

- ปรับการดำเนินงานให้สอดคล้องกับหลักการพื้นฐานขององค์กร

การบูรณาการเทคโนโลยี

- นำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน ติดตามงานและการสื่อสาร

3. วิธีการ/กระบวนการ

ช่วงที่ 1 (2564 - 2565)

- แบ่งรฐการเป็น 2 กลุ่ม (A และ B) โดยใช้ การคำนวณภาระงานตาม FTES และจำนวนอาจารย์ในแต่ละสาขา
- ใช้เทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ เช่น Line OA ระบบติดตามงาน (Task Management) ระบบจองห้องบรรยาย ระบบจองรถยนต์

ช่วงที่ 2 (2566)

- แบ่งกลุ่มใหม่เป็น 3 กลุ่ม (A, B, C) เพื่อการทำงานที่กระชับขึ้น
- รวมกลุ่ม Line OA เป็นกลุ่มเดียวเพื่อการประชาสัมพันธ์ทั่วถึง

ช่วงที่ 3 (2567)

- ปรับภาระงานใหม่ให้รฐการ 2 คนดูแลงานบุคคล งานทั่วไป และงานวิจัยในภาพรวม
- ใช้ระบบ CMU E-Document และ CMU E-Sign เพื่อลดต้นทุนและเพิ่มความเร็วในการทำงาน

4. ผลการทดสอบประสิทธิภาพของนวัตกรรม

การทำงานร่วมกันที่เพิ่มขึ้น



ประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้น



การประหยัดต้นทุนและเวลา



ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เป็นระดับ “ดีมาก”

ข้อดี



ข้อเสนอแนะ



ควรกำหนดหน้าที่การประสานงานให้ชัดเจน



ควรใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบ



ควรมีการฝึกอบรมผู้ใช้งานระบบเทคโนโลยี

5. ประโยชน์/การนำไปใช้

เกิดนวัตกรรมการบริหารจัดการ (Management Innovation) ปรับโครงสร้างและภาระงานใหม่ เปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีการ คงจำนวนบุคลากร และพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการ ซึ่งใช้ระบบเทคโนโลยีมาช่วยในการบริหารจัดการทำให้การปฏิบัติงานและการบริการมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

6. สรุปสาระสำคัญ

- การพัฒนากระบวนการจัดการแบบบูรณาการรวมศูนย์: ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและการเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ โดยเฉพาะเทคโนโลยี มีการสอนงานและแบ่งปันความรู้
- การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ: อาจารย์ทุกสาขาวิชาสามารถใช้ระบบนี้ในการสั่งงานและติดตามงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ความพึงพอใจของผู้รับบริการ: ผู้รับบริการทั้งในสาขาวิชาและส่วนงานกลางพึงพอใจต่อการให้บริการในรูปแบบบูรณาการรวมศูนย์ ซึ่งเพิ่มคุณค่าของหน่วยงาน