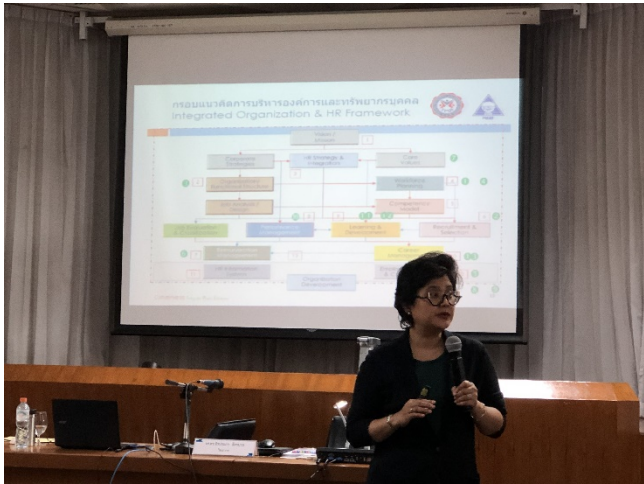


เลขที่.....	
แบบรายงานการเข้าร่วมประชุม/ อบรม/สัมมนา/ ศึกษาดูงาน ☐ รายบุคคล ☒ กลุ่มบุคคล	
ชื่อ – นามสกุล : นางมาลินี ภูหมั่นเพียร	ตำแหน่ง : หัวหน้าฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ
สังกัดฝ่าย / หน่วยงาน : ฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุดกลาง	
ชื่อ – นามสกุล : นางสาวธนกร พึ่งพาพงศ์	ตำแหน่ง : รักษาการแทนหัวหน้าห้องสมุดองค์กรักษ์
สังกัดฝ่าย / หน่วยงาน : ฝ่ายห้องสมุดองค์กรักษ์ สำนักหอสมุดกลาง	
ชื่อ – นามสกุล : นางสาวมัทนา บุญประเสริฐ	ตำแหน่ง : บรรณารักษ์
สังกัดฝ่าย / หน่วยงาน : ฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุดกลาง	
ชื่อหลักสูตร	โครงการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ปี 3
วัน/เดือน/ปี	15 มีนาคม และ 20 – 21 มีนาคม 2562
สถานที่จัด	ห้องประชุม 8110 ชั้น 8 สำนักหอสมุดกลาง และ ห้องบรรยาย ชั้น 14 อาคารเรียนรวม หลวงสวัสดิศาสตราศรพุทธิ (Learning Tower)
หน่วยงานผู้จัด	ฝ่ายพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ค่าใช้จ่าย	☒ ไม่มี ☐ มี จำนวน บาท เบิกจ่ายจากงบประมาณ ☐ แผ่นดิน ☐ เงินรายได้ ☐ งบอื่นๆ (ระบุ)
ใบเกียรติบัตร/ วุฒิบัตร	☐ ได้รับ ☐ ไม่ได้รับ เนื่องจาก ☒ ไม่มี
สรุปสาระสำคัญ วันที่ 15 มีนาคม 2562 : เจาะลึกเกณฑ์ EdPEX หมวด 5 บุคลากร โดย รศ.ดร.จิรประภา อัครบวร	
	

ค่านิยมในการทำงานเชิงคุณภาพ

1. Systems Thinking
2. Management by FACT
3. PDCA

Systems Thinking

การคิดแบบ Result Oriented เป็นการคิดที่เริ่มต้นจากการมองในส่วนของผลลัพธ์ที่ต้องการก่อน ซึ่งจะสอดคล้องกับหมวด 7.3 คือผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร โดยหมวด 7.3 มีรายละเอียด ดังนี้

(1) อัตรากำลังและขีดความสามารถของบุคลากร (Workforce Capability & Capacity) : “มีบุคลากรเพียงพอ และมีความสามารถ” โดยทักษะของบุคลากรนั้นจะมีความแตกต่างตามความหลากหลายของบุคลากร

(2) บรรยากาศการทำงาน (Workforce Climate) : “บุคลากรมีสุขภาพดี มีคุณภาพชีวิตดี” โดยบรรยากาศการทำงานนั้นหมายรวมถึงสุขภาพ ความปลอดภัย ความมั่นคง และสวัสดิการต่าง ๆ ของบุคลากร

(3) ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement) : “บุคลากรที่ผูกพันพร้อมทุ่มเท” ความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรกลุ่มหรือประเภทต่าง ๆ ที่มีต่อองค์กร เช่น การแสดงผลลัพธ์ความคงอยู่ของบุคลากรที่ทำงานดี เป็นต้น

(4) การพัฒนาบุคลากร (Workforce Development) : “บุคลากรได้รับการเตรียมความพร้อมในการทำงาน” การพัฒนาบุคลากรและผู้นำที่มีความแตกต่างหลากหลายตามกลุ่มและประเภทของบุคลากร เช่น ร้อยละของบุคลากรที่ทำตำแหน่งชำนาญการ หรือร้อยละของอาจารย์ที่ขอตำแหน่งทางวิชาการ เป็นต้น

หมวด 5 บุคลากร

- หลักการของ EdPEx หมวด 5 ได้แก่ Diversity Management

- EdPEx สนใจว่าองค์กรมียุทธศาสตร์หรือกระบวนการอย่างไรในการสรรหาบุคลากรตามที่เราได้ และจำเป็นต้องสอดคล้องกับผลลัพธ์ เช่น องค์กรตั้งเป้าไว้ว่า อยากเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำระดับนานาชาติ ในส่วนของหมวด 5 จำเป็นต้องเขียนถึงกระบวนการในการสรรหาคนเข้ามาทำงานในตำแหน่งนั้นอย่างไร โดยที่ต้องตอบสนองต่อตัวชี้วัดการตีพิมพ์ผลงานวิจัยในระดับนานาชาติ ผลลัพธ์คือการเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำระดับนานาชาติ เป็นต้น

- เกณฑ์ของ EdPEx ไม่เน้นด้านความสุขของบุคลากร แต่เน้นด้านของความผูกพันและความสามารถ เนื่องจากมีงานวิจัยที่แสดงให้เห็นว่า คนที่ทำงานมีประสิทธิภาพในองค์กร ส่วนใหญ่มักมีระดับความผูกพันสูง แต่มีระดับความสุขในการทำงานต่ำ

การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร (Recruitment & Selection)

เป็นการเขียนถึงกระบวนการการสรรหาบุคลากรขององค์กรที่จะส่งผลให้ได้ผลลัพธ์ในหมวด 7 ซึ่งสิ่งที่องค์กรจำเป็นต้องมองหาในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน ได้แก่ การศึกษาหรือฝึกอบรม ประสบการณ์การทำงานหรือตำแหน่งงานที่ผ่านมา คุณลักษณะหรือบุคลิกภาพ และผลงานที่องค์กรต้องการ โดยการกำหนดสมรรถนะของตำแหน่งจะช่วยให้ได้บุคลากรที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กรและเหมาะสมกับการทำงานมากยิ่งขึ้น กระบวนการในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานสามารถทำได้หลากหลายวิธี เช่น การคัดเลือกจากประวัติการศึกษา การสัมภาษณ์ การทำแบบทดสอบหรือข้อสอบ การทำกิจกรรมร่วมกัน เป็นต้น

ความผูกพันของบุคลากร (Employee Engagement)

(1) สภาพแวดล้อมของการทำงาน – องค์กรจำเป็นต้องสร้างสภาพแวดล้อมที่มีสุขภาวะ ปลอดภัย และความสะดวกต่อการทำงานของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรเกิดความผูกพัน

(2) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน – การกำหนดปัจจัยการขับเคลื่อนจำเป็นต้องตั้งอยู่บนความหลากหลายของกลุ่มบุคลากรแต่ละประเภท

(3) การประเมินความผูกพัน – การหาตัวชี้วัดการประเมินความผูกพัน ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น อัตราการลาออก อัตราการมาสาย เป็นต้น

ค่าตอบแทนและสวัสดิการ (Compensation & Benefit)

องค์กรจำเป็นต้องออกแบบสวัสดิการให้เหมาะสมตามความหลากหลายและแตกต่างของกลุ่มบุคลากรแต่ละประเภท โดยใช้หลัก 4Ps ได้แก่

- Policy นโยบาย
- (Total) Package สวัสดิการ เงินเดือน เงินค่าล่วงเวลา และอื่นๆ
- Pay Ability ความสามารถในการให้สวัสดิการและผลประโยชน์ต่าง ๆ
- Performance Requirement ภาระงาน

อาจทำได้โดยการสำรวจความต้องการด้านสวัสดิการจากบุคลากรในหลายช่วงวัยผ่านแบบสอบถาม เพื่อวิเคราะห์ความต้องการตามช่วงอายุหรือการสมรส ซึ่งจะช่วยให้การจัดสวัสดิการตรงกับความต้องการของบุคลากรทุกกลุ่ม

ระบบการเรียนรู้และพัฒนา (Training and Development)

ภาพการพัฒนาบุคลากรควรสัมพันธ์กับสมรรถนะบุคลากรที่องค์กรได้กำหนดไว้ในตอนคัดเลือกเข้าทำงาน โดยระบบการเรียนรู้และการพัฒนาขององค์กรจำเป็นต้องตอบสนองต่อความต้องการขององค์กร ผู้บริหาร และบุคลากร ตัวอย่างระบบการเรียนรู้และพัฒนา 70:20:10

70% คือ การมอบหมายงาน เพื่อสร้างการพัฒนา

20% คือ การมีพี่เลี้ยงหรือคนควบคุมดูแล

10% คือ การเข้าร่วมอบรมโปรแกรมหรือหลักสูตรต่าง ๆ

โดยในหมวด 5 จะเป็นการพูดถึงกระบวนการการพัฒนาว่าหลังจากมีระบบการเรียนรู้และพัฒนาแล้วเกิดผลต่อบุคลากรอย่างไร แต่ในหมวด 7 จะพูดถึงเรื่องความสามารถที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาแล้ว เช่น ร้อยละของอาจารย์ที่มีผลงานตีพิมพ์ เป็นต้น

การบริหารความก้าวหน้าในงาน (Career Management)

องค์กรมีหน้าที่ในการบริหารจัดการความก้าวหน้าของบุคลากร โดยความก้าวหน้าสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. ความก้าวหน้าในงาน เช่น จากปฏิบัติการเป็นชำนาญการ จาก ผศ. เป็น รศ. เป็นต้น
2. ความก้าวหน้าในองค์กร เช่น จากพนักงานเป็นหัวหน้า จากหัวหน้าเป็นผู้บริหาร เป็นต้น

วัฒนธรรมองค์กร (Corporate Culture)

วัฒนธรรมองค์กรกลายเป็นตัวกำหนดการทำงานมากกว่ายุทธศาสตร์ขององค์กร เช่น องค์กรตั้งยุทธศาสตร์ว่า อยากได้ผู้บริหารที่มีสมรรถนะสูง แต่วัฒนธรรมองค์กรยังถือเรื่องวัยวุฒิ สุดท้ายองค์กรก็จะเลือกคนที่อายุเยอะกว่าขึ้นมาเป็นผู้บริหารแทนที่จะเลือกคนที่มีความสามารถ เป็นต้น ดังนั้น การทำแต่ยุทธศาสตร์อย่างเดียว อาจจะไม่ตอบโจทย์ในการทำงานที่เป็นเลิศ หลักสำคัญอีกประการหนึ่งคือ การทำ Culture Change

วันที่ 20-21 มีนาคม 2562 :

เจาะลึกเกณฑ์ EdPEx หมวด 3 ลูกค้า และหมวด 6 ระบบปฏิบัติการ

โดย รศ.ดร.อนันต์ มุ่งวัฒนา



หมวด 3 ลูกค้า

สิ่งที่หมวด 3 ต้องการเห็นคือ ความผูกพันจากลูกค้า (Engagement Customers) โดยความผูกพันนั้นเกิดจากสิ่งที่เราส่งมอบให้ลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยระบุเฉพาะกลุ่มที่สำคัญ เพราะในการทำงานย่อมมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลากหลายและเป็นจำนวนมาก การกำหนดกลุ่มจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่เราควรเลือกมาเฉพาะที่สำคัญเท่านั้น

การมุ่งเน้นกระบวนการ

กระบวนการ หมายถึง วิธีการต่าง ๆ ที่องค์กรใช้เพื่อการดำเนินงานให้สำเร็จ ซึ่งการจัดการกระบวนการจำเป็นต้องได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยวิธีการประเมินและปรับปรุงกระบวนการมี 4 มิติ ดังนี้

1. แนวทาง (Approach) : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ
2. การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (Deployment) : องค์กรนำแนวทางที่สำคัญไปใช้อย่างสม่ำเสมอในงานที่เกี่ยวข้องอย่างไร
3. การเรียนรู้ (Learning) : องค์กรประเมินและปรับปรุงแนวทางที่สำคัญในการทำงานอย่างไร และมีการแบ่งปันองค์ความรู้ภายในองค์กร รวมถึงการนำองค์ความรู้นั้น ๆ ไปสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ อย่างไร
4. การบูรณาการ (Integration) : กระบวนการและการปฏิบัติการทั่วทั้งองค์กรมีความสอดคล้องกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่สำคัญขององค์กรอย่างไร

การมุ่งเน้นผลลัพธ์

องค์กรมีการประเมินผลลัพธ์จาก 3 มุมมอง ได้แก่ มุมมองภายนอก มุมมองภายใน และมุมมองอนาคต โดยมีการประเมินผลลัพธ์ตาม 4 มิติ ดังนี้

1. ระดับ (Level) : ระดับผลการดำเนินงานปัจจุบันตามตัววัดที่เหมาะสม
2. แนวโน้ม (Trend) : ผลลัพธ์มีการเปลี่ยนแปลงอย่างไร
3. การเปรียบเทียบ (Comparison) : ผลการดำเนินการขององค์กรเทียบกับองค์กรอื่นที่เหมาะสมเป็นอย่างไร
4. การบูรณาการ (Integration) : องค์กรติดตามดูผลลัพธ์ที่สำคัญกับองค์กรหรือไม่ และพิจารณาถึงความคาดหวังหรือความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญหรือไม่

กระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า

1. ศึกษาและวิเคราะห์กระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. กำหนดกลุ่มลูกค้าที่ต้องการรับฟังตามพันธกิจ
3. กำหนดสารสนเทศที่ต้องการ
4. กำหนดวิธีการรับฟัง - องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังเสียงของลูกค้าทั้งปัจจุบันและในอนาคต เช่น การสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ การสอบถามความผูกพัน หรือการวิเคราะห์ข้อมูลของลูกค้า เป็นต้น
5. กำหนดวิธีการวัดประสิทธิผลของการรับฟัง - องค์กรมีวิธีการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้าปัจจุบันและอนาคตอย่างไร รวมถึงมีการเปรียบเทียบกับองค์กรที่เป็นคู่เทียบอย่างไร
6. ดำเนินการรับฟังเสียงของลูกค้า
7. วิเคราะห์ ประมวลผลและสรุปเสียงของลูกค้า
8. นำข้อสรุปที่ได้ไปใช้ในกระบวนการอื่น ๆ
9. ประเมินผลกระบวนการในการรับฟังและปรับปรุงกระบวนการ

ความผูกพันของลูกค้า

โดยความผูกพันของลูกค้าจะขึ้นอยู่กับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ได้รับ

1. ผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่ลูกค้าต้องการ
2. คิดค้นกระบวนการและวิธีการดูแลลูกค้า
3. สร้างวัฒนธรรมการบริการที่ลูกค้าประทับใจ
4. สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
5. การติดตามประเมินผลและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

กระบวนการทำงาน

องค์กรมีวิธีการออกแบบ จัดการและปรับปรุงกระบวนการทำงานและการบริการอย่างไร

1. ข้อกำหนดของการดำเนินงาน เช่น ข้อกำหนดสินค้าและบริการ
2. ออกแบบการบริการให้เป็นไปตามข้อกำหนด
3. กำหนดตัวชี้วัดเพื่อควบคุมและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน โดยสัมพันธ์กับคุณภาพของผลลัพธ์
4. สร้างกระบวนการสนับสนุนที่ช่วยให้บรรลุพันธกิจหลัก
5. การปรับปรุงกระบวนการบริการ และการสร้างนวัตกรรมเพื่อความเป็นเลิศ

ประโยชน์ที่ได้รับ

- การพัฒนาบุคลากรและบรรยากาศการทำงานจะช่วยให้บุคลากรเกิดความผูกพันกับองค์กร และเมื่อบุคลากรมีความสามารถและความผูกพัน ผลคือ การทำงานของบุคลากรจะดีขึ้น

- ตอนคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงาน เรามีกระบวนการคัดเลือกที่เข้มข้นมาก แต่พอบุคลากรได้เข้ามาทำงาน องค์กรไม่มีระบบที่ดีมากพอในการรองรับความสามารถการทำงานของบุคลากร กลายเป็นองค์กรทำให้คนเก่ง กลายเป็นคนธรรมดา บางบริษัทเลยใช้วิธีประเมินเป็น 115% คือ การทำงานปกติบุคลากรจะได้ 100% แต่ถ้าใครได้ถึง 115% แปลว่าคนเก่งและมีความสามารถ

- ถ้าอยากได้ผลลัพธ์ (Output) ที่ดี ก็ต้องมีวัตถุดิบหรือ (Input) ที่ดีก่อน รวมถึงกระบวนการหรือขั้นตอนต่าง ๆ ที่ส่งผลให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์อีกด้วย

- การบริหารงานบุคลากรที่ดี ควรบริหารบนความแตกต่างและหลากหลายของบุคลากร โดยความแตกต่างหลากหลายนี้ อาจรวมไปถึงเรื่องของช่วงวัย สถานภาพ ตำแหน่งงาน หรืออายุงาน เพื่อให้บุคลากรแต่ละกลุ่มได้รับสวัสดิการต่าง ๆ ที่เหมาะสม เพื่อให้บุคลากรนั้นมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เอื้อประโยชน์ต่อคุณภาพชีวิตส่วนตัวได้อย่างสมดุล

นำความรู้ที่ได้รับมาใช้ปรับปรุงการทำงาน ดังต่อไปนี้

หัวข้อการปรับปรุง / พัฒนา	รายงานผลการปรับปรุง/ พัฒนา ภายในวันที่

ข้อเสนอแนะอื่นๆ(ถ้ามี)

ผู้รายงาน.....

(นางมาลินี ภูหมั่นเพียร)

ตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ

ผู้รายงาน.....

(นางสาวธนกร พึ่งพาพงศ์)

ตำแหน่งรักษาการแทนหัวหน้าห้องสมุดองค์กรักษ์

ผู้รายงาน...

(นางสาวมัทนา บุญประเสริฐ)

ตำแหน่งบรรณารักษ์

วันที่.....

F4 ๒๕.๕. 2562

ความคิดเห็นของหัวหน้าฝ่าย

วิทยากร ทั้ง 2 ท่าน เป็นผู้มี ความรู้ ความชำนาญ ใน เรื่องที่มาบรรยาย ซึ่งแต่ละท่าน สามารถถ่ายทอดประสบการณ์ แนวคิด วิทยะความรู้ทาง รวมถึง การนำเสนอได้ดี ซึ่งสามารถ นำมาปรับใช้ได้ในงานจริง

ลงชื่อ.....

(นางมณฑนา เจริญแพทย์)

ตำแหน่งรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

วันที่ 4 ต.ค. 2562

ความคิดเห็นของผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง

ลงชื่อ.....

(อาจารย์สาโรช เมาลานนท์)

ตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง

วันที่ 4 เม.ย. 2562

หมายเหตุ : 1. จัดทำรายงานฯ หลังจากเข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน ภายใน 7 วันทำการ
เสนอหัวหน้าฝ่าย

2. หัวหน้าฝ่ายเสนอความเห็น ภายใน 3 วันทำการ และเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง

3. แจ้งผู้รายงานทราบ และจัดเก็บเข้าแฟ้มรายงานการเข้าประชุม/อบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน

4. หัวหน้าฝ่ายติดตามผลการปรับปรุงพัฒนา

5. หัวหน้าฝ่ายรายงานผลการปรับปรุงพัฒนาให้ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางได้ทราบ