ใบสมัครเพื่อเสนอบทความในงานการประชุม

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

ประเภทการสมัคร [√] TQM-Best Practices

ประเภทองค์กร [ ] หน่วยงานธุรกิจเอกชน [ ] หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ [√] หน่วยงานด้านการศึกษา

[ ] หน่วยงานราชการและองค์กรของรัฐ [ ] หน่วยงานทางด้านสาธารณสุข

ชื่อเรื่องนำเสนอ ระบบการบริหารมาตรฐานการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักวิทยบริการ

เป็น "วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม" ของกระบวนการ ในหมวด การจัดการกระบวนการ

ชื่อหน่วยงาน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สำนักวิทยบริการ

ที่อยู่ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี อ.เมือง จ.ปัตตานี 94000

โทรศัพท์ 073-331300 โทรสาร 073-333587 เว็บไซต์ www.oar.psu.ac.th

ชื่อผู้เขียน (ผู้นำเสนอ) นางสาวจอมใจ เพชรกล้า ตำแหน่ง นักวิชาการอุดมศึกษา โทรศัพท์ 073-331300

มือถือ 081-6845652 โทรสาร 073-333587 อีเมล jomjai.p@psu.ac.th

สรุปจุดที่เป็น "วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม" (อย่างน้อย 1 ข้อ)

1) สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงสุด จึงออกแบบมาตรฐานการปฏิบัติงานของบุคลากรในทุกลักษณะงานให้มีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ โดยพัฒนามาตรฐานภาระงานเป็น (Load Unit-L.U.) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการองค์กรเพื่อสร้างความเชี่ยวชาญทางวิชาชีพของบุคลากรสำนักวิทยบริการ และเป็นต้นแบบการบริหารมาตรฐานการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2) ส่งเสริมให้ทุกงานทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงานเป็นประจำทุกปีตามวงจรคุณภาพ PDCA โดยมอบหมายให้หัวหน้าฝ่ายและบุคลากรประชุมทบทวนภาระงานประจำ ภาระงานพัฒนา และงานอื่นๆ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและออกแบบกระบวนการทำงานรองรับภาระงานที่เปลี่ยนแปลง เพื่อส่งมอบคุณค่าที่ดีให้แก่ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3) มีระบบประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรขององค์กร "ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรสำนักวิทยบริการ (TOR for OAR) ที่มีมาตรฐานออกแบบมาให้สอดคล้องการทำงานของบุคลากรสำนักวิทยบริการ ที่มีการคิดมาตรฐานภาระงานเป็น (Load Unit-L.U.) มีเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจน ยุติธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ โดยมีการทบทวนและปรับปรุงระบบให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ประสิทธิผล (ต้องวัดค่าได้อย่างน้อย 1 ข้อ)

บุคลากรมีแนวคิดในการพัฒนางานประจำและงานเชิงพัฒนา ส่งผลให้มีผลงานเชิงพัฒนาอย่างต่อเนื่องและมีการนำเสนอผลงานต่างๆ ในที่ประชุมวิชาการและได้รับรางวัลจำนวนมาก รวมทั้งมีนวัตกรรมที่หน่วยงานอื่นนำไปใช้ประโยชน์

ปี	เวทีการประชุมวิชาการ	ผลงาน	รางวัล
ปี 2562	PSU Innovation Challenge 2019	1.ระบบลงเวลาปฏิบัติกิจกรรม 7 ส ด้วย QR code	รางวัลระดับดีเด่น

		2.กระบวนการทำบัตรสมาชิกบุคลากรภายนอก ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ สำนักวิทยบริการ	รางวัลระดับชมเชย
ปี 2563	PSU Innovation Challenge 2020	ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรสำนักวิทยบริการ V.2	รางวัลระดับดีเด่น
ปี 2564	PSU Innovation Challenge 2021	1.ระบบพัฒนาบุคลากรสำนักวิทยบริการ (HRM) สำนักวิทยบริการ	รางวัลระดับชมเชย
		2. เครื่องกำจัดเชื้อ Covid-19 ด้วยแสง UVC แบบอัตโนมัติ	รางวัลระดับชมเชย
		3.ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านช่องทางเดียวของสำนักวิทยบริการ	รางวัลระดับชมเชย
	PULINET 2022 “New Generation Libraries: Toward House of Access”	1.การพัฒนานวัตกรรมเครื่องกำจัดเชื้อ Covid-19 ภายในตัวเล่มหนังสือด้วยแสดง UVC	ระดับดี
	โครงการ "การประกวดนวัตกรรมจากวัสดุเหลือใช้ทางการเกษตรหรืออุตสาหกรรม" เพื่อเป็นการเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจและเกิดประโยชน์สูงสุด	2.เครื่องทำลายหลอดไฟ	รางวัลรองชนะเลิศอันดับ 1

<u>นวัตกรรมที่หน่วยงานอื่น นำไปใช้ประโยชน์</u>

1. การใช้ Microsoft Teams จัดการเรียนการสอน ณ โรงเรียนสาธิต ม.สงขลานครินทร์ (ฝ่ายประถม)
2. การรับส่งสัญญาณภาพและเสียงความคมชัดสูงด้วยเทคโนโลยี NDI
3. ระบบบันทึกการเรียนการสอนอัตโนมัติ ณ ห้องเรียน วมว. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
4. ระบบบริจาควัสดุ/อุปกรณ์/สิ่งของของศูนย์อาสาลูกพระบิดา ม.อ. ปัตตานี
5. ระบบประเมินความเสี่ยงในการติดเชื้อโควิด19
6. ระบบภูมิสารสนเทศโควิด19
7. ระบบบันทึกการลงเวลาเข้า-ออก ห้องสมุด

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ จัดให้ผู้สนใจเข้าเยี่ยมชม “Best-Practices” ขององค์กรผู้สมัครนี้ได้ [√] อนุญาต

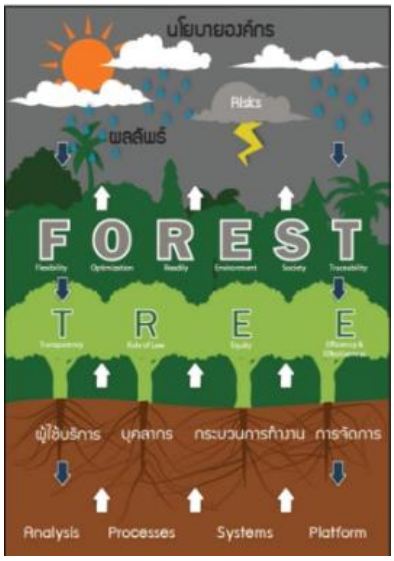
การอนุญาตให้มูลนิธิฯ บันทึกวีดีโอผลงานระหว่างที่นำเสนอในวันการจัดงานขององค์กรผู้สมัครนี้ได้ [√] อนุญาต

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : <u>ระบบการบริหารมาตรฐานการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักวิทยบริการ</u>

ประวัติและความเป็นมาโดยย่อ

สำนักวิทยบริการ เป็นส่วนราชการตามพระราชบัญญัติของ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2559 ประเภทอำนวยการและสนับสนุนภารกิจกลางของมหาวิทยาลัย ตามประกาศมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เรื่องการแบ่งหน่วยงานภายในส่วนงานของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2563 ประกอบด้วย 3 หน่วยงาน คือ 1) ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ 2) ฝ่ายเทคโนโลยีและนวัตกรรมการเรียนรู้ และ3) สำนักงานบริหาร



วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัฒนธรรม นโยบาย:

วิสัยทัศน์: สำนักวิทยบริการเป็นอุทยานการเรียนรู้ตลอดชีวิตชั้นนำระดับชาติ

พันธกิจ: บริการสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ที่มีคุณภาพเพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัยวิจัย

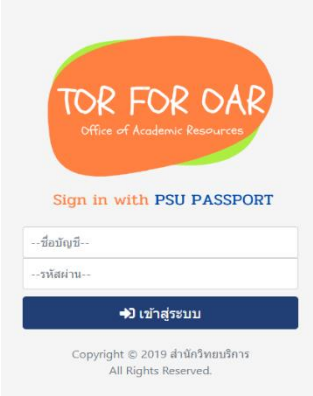
ค่านิยม: **SQI** **S** = Service mind, **Q** = Quality, **I** = Innovation

วัฒนธรรมองค์กร: การทำงานเป็นทีม โดยมีนโยบายการบริหารองค์กรภายใต้แนวทาง FOREST ที่ประกอบด้วย 1) บุคลากร (Man) 2) ผู้ใช้บริการ (Stakeholder/ Users) 3) กระบวนการทำงาน (Work Process) 4) การจัดการ (Management) โดยมีการทำงานอย่างเป็นระบบตั้งแต่การวิเคราะห์ (Analysis) การประมวลผล (Processes) ระบบงาน (Systems) และแพลตฟอร์ม (Platform) จะส่งผลต่อการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ได้ผลตามนโยบายองค์กรที่วางไว้ เกิดผลิตผล ผลิตภัณฑ์ นวัตกรรมและเทคโนโลยีที่มีความยั่งยืน ทั้งยังส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรมโดยเน้น ITA ตามหลักการ “TREE”

รายละเอียดเพิ่มเติมของวิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยมที่สอดคล้องกับค่าประสิทธิผล : (1-2 หน้า)

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ กำหนดมาตรฐานภาระงานบุคลากร ดังนี้ ภาระงานของบุคลากรสำนักวิทยบริการต่อครึ่งปี หรือ 6 เดือน มีภาระงานรวม 770 (Load Unit - L.U.) ซึ่งมีหลักคิดมาจากเวลาปฏิบัติงานของบุคลากรในวันเปิดทำการวันละ 7 ชั่วโมง (ไม่รวมเวลา พักกลางวันจำนวน 1 ชั่วโมง) โดยหลักการเปรียบเทียบหน่วยชั่วโมง ดังนี้ 1 ชั่วโมงเท่ากับ 1 หน่วยภาระงาน, 1 วันมี 7 หน่วยภาระงาน, 1 สัปดาห์ 35 หน่วยภาระงาน, 1 เดือนมี 140 หน่วยภาระงาน, 6 เดือนมี 840 หน่วยภาระงาน ทั้งนี้ได้ยกเว้นภาระงานตามสิทธิการลาพักผ่อน 10 วัน (70 หน่วยภาระงาน) ดังนั้นจึงกำหนดภาระงานรวมในรอบ 6 เดือนไม่น้อยกว่า 770 หน่วยภาระงาน 1 ปี ไม่น้อยกว่า 1,440 หน่วยภาระงาน โดยมีการกำหนดมาตรฐานภาระงาน ดังนี้ 1) ภาระงานประจำไม่ต่ำกว่า 462 และไม่เกิน 693 L.U. (ร้อยละ 60-90 ของภาระงานทั้งหมด) 2) ภาระงานพัฒนา งานพิเศษ และงานอื่น ๆ ไม่ต่ำกว่า 77 และไม่เกิน 308 L.U. (ร้อยละ 10-40 ของภาระงานทั้งหมด) ทั้งนี้สำนักวิทยบริการใช้ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรสำนักวิทยบริการ (TOR for OAR) เป็นเครื่องมือในกำกับติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งปริมาณงานและคุณภาพการทำงานเมื่อได้ผลคะแนนการประเมินรายบุคคลแล้วจึงนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการต่อในระบบประเมินส่วนกลางของมหาวิทยาลัยต่อไป สำนักวิทยบริการจึงนำระบบการบริหารมาตรฐานการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักวิทยบริการมาใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการองค์กรเพื่อสร้างความเชี่ยวชาญทางวิชาชีพของบุคลากรสำนักวิทยบริการ

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ใช้กระบวนการ PDCA ในการพัฒนาระบบการบริหารมาตรฐานการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักวิทยบริการ เพื่อแก้ปัญหาและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ดังนี้



P – Plan การวางแผนการทำงานโดยแต่ละฝ่าย มีการประชุมร่วมกับบุคลากรเพื่อคิดมาตรฐานภาระงานของแต่ละงาน ทั้งฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ ฝ่ายเทคโนโลยีและนวัตกรรมการเรียนรู้ และสำนักงานบริหาร และร่วมกันกำหนดมาตรฐานภาระงานส่วนกลางและผลงานเชิงพัฒนา เช่น งานวิจัย คู่มือ Work instructions นวัตกรรม และ KM เป็นต้น

D – DO บุคลากรสำนักวิทยบริการปฏิบัติงานตามกรอบภาระงานของตนเอง และกรอกข้อตกลงภาระงาน (TOR) ซึ่งประกอบด้วย 1) ภาระงานประจำ 2) ภาระงานเชิงพัฒนา/งานพิเศษ 3) ภาระส่วนงานกำหนด และระบุปริมาณร้อยละการทำงานในแต่ละส่วนลงในระบบประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรสำนักวิทยบริการ (TOR for OAR) โดยระบบจะคำนวณค่า LU ให้อัตโนมัติ ปริมาณงานทั้งสิ้น 12 เดือน จำนวนร้อยละ 100 จะเท่ากับ 1,540 LU และเมื่อถึงรอบการรายงานผลการปฏิบัติงานบุคลากรจะนำข้อมูลดังกล่าวมารายงานปริมาณงานตามมาตรฐานภาระงานตามที่สำนักวิทยบริการกำหนดไว้

C – Check การตรวจสอบการกำหนดข้อตกลงการปฏิบัติงานของบุคลากรจะถูกตรวจสอบความถูกต้องและต้องเป็นไปตามข้อกำหนดภาระงานของสำนักวิทยบริการและการประเมินคุณภาพการทำงานตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ลดการใช้ดุลยพินิจของผู้ประเมิน โดย **งานประจำ** มีองค์ประกอบการประเมิน 1) คุณภาพและผลสัมฤทธิ์ของงาน 2) ความทันเวลาในการส่งมอบงาน 3) ความพยายามทุ่มเท มุ่งมั่นเพื่อให้งานสำเร็จ **งานเชิงพัฒนา** มีองค์ประกอบการประเมิน 1) การนำไปพัฒนางานในหน้าที่ 2) การนำไปใช้ประโยชน์ 3) คุณค่าของผลงาน (Outcome Impact) ทั้งภายในและภายนอก **งานส่วนงานที่กำหนด** มีองค์ประกอบการประเมิน 1) การมีส่วนร่วม OAR team 2) คุณภาพและผลสัมฤทธิ์ของงาน 3) ความมุ่งมั่น ตั้งใจ เสียสละในการปฏิบัติงาน

A – Act สำนักวิทยบริการมีการทบทวนมาตรฐานภาระงานเป็นประจำทุกปี เพื่อเพิ่มคุณภาพการทำงาน เนื่องจากเมื่อบุคลากรมีความเชี่ยวชาญงานมากขึ้นระยะเวลาการปฏิบัติงานจะลดลงตามความเชี่ยวชาญ ทั้งนี้เมื่อมีภาระงานหรือระบบงานใหม่ ๆ เข้ามา สำนักวิทยบริการจะมีการเพิ่มและปรับปรุงมาตรฐานภาระงานของบุคลากรเสมอ รวมทั้งระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักวิทยบริการ TOR for OAR จะมีการทบทวนและปรับปรุงให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยจะต้องอยู่บนมาตรฐานการทำงานที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

จากการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กร ในการร่วมกันออกแบบและพัฒนาระบบการคิดค่ามาตรฐานภาระงาน บุคลากรเกิดการเรียนรู้ปัญหาจากการทำงาน กระตุ้นให้แสวงหาแนวทาง กระบวนการในการแก้ปัญหาวิธีการใหม่ ๆ และมีระบบประเมินที่สอดคล้องกับการทำงาน มีความยุติธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ส่งผลให้บุคลากรมีความพึงพอใจในรูปแบบการทำงานและการประเมินที่ยุติธรรม บุคลากรจึงมีความสุขในการทำงานเกิดแนวคิดในการพัฒนางานประจำและงานเชิงพัฒนาตลอดเวลา ส่งผลให้มีผลงานเชิงพัฒนาอย่างต่อเนื่องและมีนำเสนอผลงานต่าง ๆ ในที่ประชุมวิชาการและได้รับรางวัลจำนวนมาก รวมทั้งผลงานนวัตกรรมที่หน่วยงานนำไปใช้ประโยชน์