

การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของส่วนงาน ต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี



ปัญญาหิตล
คุณภาพคน คุณภาพงาน

Mahidol Quality Fair 2014

18-12-2557 ณ ศูนย์การเรียนรู้หิตล ศาลายา

นกกานต์ คนชื่อ วิไลรัตน์ สึงพงค์ และโสภิตา มิลารวรรณ

กองพัฒนาคุณภาพ
สำนักงานอธิการบดี ม.มหิดล

หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา

หน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มีภารกิจหลักในการดำเนินงานสนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย รวมถึงสนับสนุนและให้บริการด้านต่างๆ แก่ส่วนงาน ซึ่งเป็น Internal Customer จากการดำเนินงานที่ผ่านมาจึงศึกษาความต้องการและความคาดหวังของส่วนงานต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี เพื่อให้ได้สารสนเทศมาประกอบการปรับปรุงกระบวนการ สนับสนุนการดำเนินงานของส่วนงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อภาพรวมของมหาวิทยาลัยต่อไป

วัตถุประสงค์

ศึกษาความต้องการและความคาดหวังของส่วนงานต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี เพื่อเป็นปัจจัยนำเข้า (Input) ในการทบทวนการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี และนำไปสู่การปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการสนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยไปสู่ทิศทางที่กำหนดไว้

แผนการดำเนินงานกิจกรรม

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ							ผู้รับผิดชอบ/ หน่วยงาน	
	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.		ก.ย.
รองอธิการบดีฝ่ายแผนและผู้อำนวยการกอง/ศูนย์ เสนอความคิดเห็นต่อหน่วยงาน ในสำนักงานอธิการบดี (สภามหาวิทยาลัยใช้ศาลายาเปิด)									โสภิตา มิลารวรรณ/ กองพัฒนาคุณภาพ
รวบรวมข้อมูลภายในวันที่ 13 ก.พ.57									โสภิตา มิลารวรรณ/ กองพัฒนาคุณภาพ
วิเคราะห์ข้อมูล จัดทำความต้องการ ความคาดหวังของรองอธิการบดี ทุกฝ่ายและผู้อำนวยความสะดวก ต่อหน่วยงานต่างๆ									นกกานต์ คนชื่อ วิไลรัตน์ สึงพงค์/ กองพัฒนาคุณภาพ
คัดเลือกประเด็นที่เกี่ยวข้องกับส่วนงาน จัดทำเป็นแบบฟอร์มความคิดเห็น ความต้องการและความคาดหวัง เพื่อสอบถามส่วนงาน									นกกานต์ คนชื่อ วิไลรัตน์ สึงพงค์/ กองพัฒนาคุณภาพ
นำแบบฟอร์มสอบถามความคิดเห็น ความต้องการและความคาดหวังของส่วนงานต่อการปฏิบัติงานของกอง/ศูนย์ส่งจัดสำนักงานอธิการบดี									นกกานต์ คนชื่อ วิไลรัตน์ สึงพงค์/ กองพัฒนาคุณภาพ
รวบรวมข้อมูลภายในวันที่ 20 มี.ย.57									นกกานต์ คนชื่อ วิไลรัตน์ สึงพงค์/ กองพัฒนาคุณภาพ
วิเคราะห์แบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel									นกกานต์ คนชื่อ วิไลรัตน์ สึงพงค์/ กองพัฒนาคุณภาพ
นำเสนอสรุปผลความต้องการ ต่อหน่วยงานในที่ประชุมปฏิบัติการสำนักงานอธิการบดี ครั้งที่ 16/2557 วันที่ 22 ก.ย.57 โดยแสดงข้อมูลการจัดลำดับความสำคัญตามความถี่									รองอธิการบดีฝ่าย พัฒนาคุณภาพ

← วางแผนงาน → ปฏิบัติจริง

การวิเคราะห์สาเหตุ (Root cause analysis)

การหาแนวทางในการพัฒนางานของหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี ซึ่งวิเคราะห์โดยศึกษาความต้องการที่แท้จริงของส่วนงานจากแบบสอบถาม ความต้องการและความคาดหวังส่วนงานต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี

แนวทางการแก้ไขปรับปรุง และการนำสู่การปฏิบัติ

- รวบรวมประเด็นความต้องการและความคาดหวังที่ได้จากรองอธิการบดีทุกฝ่าย และผู้อำนวยการกอง/ศูนย์ มาจัดกลุ่มความสัมพันธ์ของข้อมูล
- ออกแบบแบบสอบถามความต้องการและความคาดหวัง
- วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามของส่วนงาน โดยจัดลำดับความสำคัญตามความถี่

การวัดผลสำเร็จ / ตัวชี้วัดผลสำเร็จ

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
ร้อยละของแบบสอบถามที่ได้รับและนำมาวิเคราะห์ (ส่งแบบสอบถามให้ส่วนงานทั้งหมด 608 ฉบับ)	90	98.52 (599 ฉบับ)

ผลลัพธ์ / ผลที่ได้จากการปรับปรุง

- หน่วยงานในสำนักงานอธิการบดีได้ทราบถึงความความต้องการและความคาดหวังที่แท้จริงของส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยมหิดล
- หน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดีได้ทบทวนการดำเนินงานของหน่วยงานของตนอย่างเป็นระบบ โดยใช้ข้อมูลจริง ซึ่งนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี

การเรียนรู้ที่ได้รับจากการดำเนินการ

- การวางแผนการดำเนินการร่วมกันระหว่างหน่วยงาน เพื่อปรับปรุงและพัฒนาตนเองอย่างเป็นระบบ
- การได้รับความร่วมมือ ความสนใจในการพัฒนางานร่วมกันระหว่างหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี และส่วนงานต่างๆ เพื่อขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยตามยุทธศาสตร์ต่อไป

โอกาสพัฒนาในครั้งต่อไป

- ต้องทำการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม และทดสอบก่อนใช้จริง
- แบบสอบถามต้องมีความชัดเจนและสื่อสารให้ผู้ทำแบบสอบถามเข้าใจตรงกันกับผู้ทำแบบสอบถาม
- ศึกษากระบวนการตอบแบบสอบถาม ทั้งหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี และส่วนงานต่างๆ เพื่อลดหรือไม่ให้เกิดการตอบแบบสอบถามที่ไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด
- ติดตามผลการปรับปรุงกระบวนการทำงานของหน่วยงานต่างๆ ที่ได้จากข้อมูลแบบสอบถาม ในปี 2558 - 2559 ต่อไป

ข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของส่วนงาน
ต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี



กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยมหิดล ที่ทำให้เกิดการพัฒนากระบวนการในสำนักงานอธิการบดี ผู้อำนวยการกองพัฒนาคุณภาพ ที่ให้คำแนะนำ ผู้อำนวยการกอง/ศูนย์ สังกัดสำนักงานอธิการบดีและส่วนงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยมหิดล ที่ให้ข้อเสนอแนะและความต้องการต่างๆ เพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน และทีมงานกองพัฒนาคุณภาพ ในการให้คำปรึกษาและช่วยเหลือในการทบทวน