

รูปแบบการนำเสนอบทความแนวปฏิบัติที่ดี ประจำปีการศึกษา 2568

ชื่อเรื่อง/แนวปฏิบัติที่ดี : ระบบติดตามการดำเนินการ

แผนการจัดการความรู้ ที่ : 5 ด้านการบริหารจัดการ

สังกัด : กองบริหารงานบุคคล

ชื่อ-นามสกุล ผู้นำเสนอ : นางสาวสมัญญา ตรีรัตนาศรฐ

หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ : 061 164 9226

1. บทนำ

การขอตำแหน่งทางวิชาการ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ , รองศาสตราจารย์ , ศาสตราจารย์) หรือการขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาชีพ (ชำนาญการ , ชำนาญการพิเศษ , เชี่ยวชาญ , เชี่ยวชาญพิเศษ) มีขั้นตอนในการดำเนินการที่ใช้ระยะเวลานาน เช่น ขั้นตอนการยื่นเอกสารขอกำหนดตำแหน่ง ขั้นตอนการส่งผลงานของผู้เสนอขอตำแหน่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิประเมิน และขั้นตอนการรอผลจากสภามหาวิทยาลัย เป็นต้น จากการปฏิบัติงานพบว่ามีปัญหาด้านการสื่อสารและการติดตามผลการดำเนินการ ซึ่งที่ผ่านมาการตรวจสอบสถานะว่าดำเนินการถึงขั้นตอนใดจะทำได้ยาก ทำให้ผู้เสนอขอตำแหน่งเกิดความกังวล ส่งผลให้เกิดความล่าช้าความจำเป็นในการเพิ่มประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงเห็นควรเปลี่ยนจากการเก็บเอกสารแบบเดิม (Paper-based) มาเป็นระบบดิจิทัล (Digital Transformation) เพื่อช่วยให้ตรวจสอบความถูกต้อง และความรวดเร็วในการดำเนินงานความโปร่งใสและตรวจสอบได้ นอกจากนี้ระบบยังช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ และทำให้ผู้เสนอขอตำแหน่งสามารถติดตามสถานะของตนเองได้แบบ Real-time วัตถุประสงค์หลักของระบบเพื่อติดตามสถานะ และแสดงสถานะการขอตำแหน่ง (รอดำเนินการ , อยู่ระหว่างดำเนินการ , เสร็จสิ้น) เพื่อลดระยะเวลาช่วยลดขั้นตอนการทำงานและแจ้งเตือนเมื่อใกล้ครบกำหนดเวลา (เช่น ภายใน 180 วัน) เพื่อแสดงถึงความโปร่งใส โดยลดการใช้เอกสารและตรวจสอบได้ทุกขั้นตอนเพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูล ผู้เสนอขอตำแหน่งสามารถติดตามความก้าวหน้าได้ด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ระบบนี้จึงเป็นหัวใจสำคัญในการยกระดับการบริหารงานบุคคลในยุคดิจิทัล ช่วยให้การกำหนดตำแหน่งทางวิชาการและการกำหนดตำแหน่งทางวิชาชีพมีความคล่องตัวและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

กองบริหารงานบุคคลในฐานะหน่วยงานที่ดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดตำแหน่งทางวิชาการและการกำหนดตำแหน่งทางวิชาชีพ จึงสนใจและเห็นความสำคัญในการจัดทำระบบติดตามการดำเนินการ

2. การเชื่อมโยงแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของมหาวิทยาลัย

ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี พ.ศ. 2566-2570 ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการบุคลากรและทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยด้วยหลักธรรมาภิบาล เพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลง ด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม **ตัวชี้วัดกลยุทธ์ที่ 3.1.1** ร้อยละของบุคลากรสายวิชาการที่เข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการที่สูงขึ้น และ**ตัวชี้วัดกลยุทธ์ 3.1.2** ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น กองบริหารงานบุคคลเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการตอบรายงานข้อมูล โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานในสังกัด และจากการดำเนินงานการกำหนดตำแหน่งสูงขึ้นมาวิเคราะห์จำแนกข้อมูลและสรุปรายงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรายงานให้มหาวิทยาลัยรับทราบผลต่อไป

และตามแผนบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล มทรส. พ.ศ. 2567-2570 ลำดับที่ 3 ด้านการพัฒนาบุคลากรและความก้าวหน้าในสายอาชีพ ที่มุ่งส่งเสริมและสนับสนุน **กิจกรรมลำดับ 1.4** ด้านผลงานทางวิชาการ ที่มีวัตถุประสงค์ สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสนอขอ กำหนดตำแหน่งทางวิชาการและการเสนอขอ กำหนดตำแหน่งทางวิชาชีพอย่างถูกต้อง และเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยให้คณาจารย์มีช่องทางในการขอคำแนะนำ ค่าปรึกษา ในการผลิตผลงานทางวิชาการ เพื่อเสนอขอ กำหนดตำแหน่งทางวิชาการ โดยสามารถผลิตผลงานทางวิชาการที่มีคุณภาพ และใช้เสนอขอ กำหนดตำแหน่งทางวิชาการได้

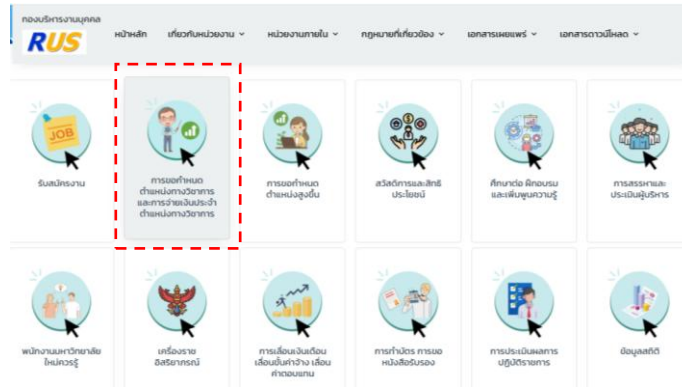
3. วิธีการดำเนินงาน

วิธีการใช้งานระบบติดตามการดำเนินการของกองบริหารงานบุคคล จะประกอบด้วย

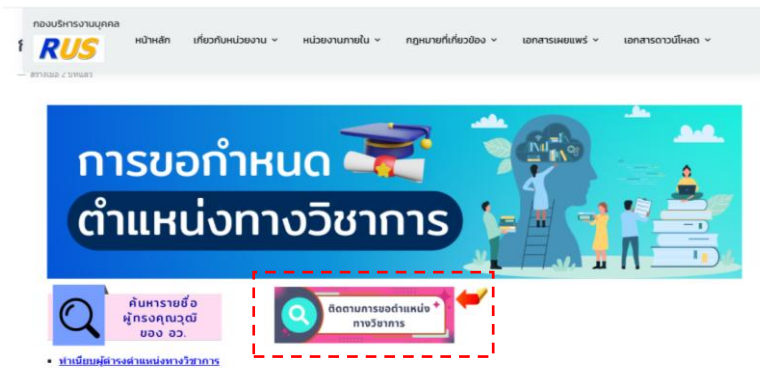
- 1) ติดตามการขอตำแหน่งทางวิชาการ
- 2) ติดตามการขอตำแหน่งที่สูงขึ้น
- และ 3) ติดตามการได้รับเงินประจำตำแหน่ง

1. ขั้นตอนที่ 1 เข้าเว็บไซต์ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล สุราษฎร์ธานี ผ่านทาง <https://personnel.rmutsb.ac.th/>

2. ขั้นตอนที่ 2 เลือกแบนเนอร์ “การขอ กำหนดตำแหน่งทางวิชาการและการจ่ายเงินประจำตำแหน่งทางวิชาการ”



3. ขั้นตอนที่ 3 เลือกแบนเนอร์ “ติดตามการขอตำแหน่งว่าง”



4. ขั้นตอนที่ 4 กรอกเลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก และเลือกคำว่า “ค้นหา”



5. ขั้นตอนที่ 5 ระบบติดตามการดำเนินการ จะแสดงข้อมูลประกอบด้วย
 1) ข้อมูลบุคลากร และ 2) ขั้นตอนการดำเนินการ เช่น ขั้นตอนการทามทาบคณะกรรมการ
 ผู้ทรงคุณวุฒิ : รอดำเนินการ

กองบริหารงานบุคคล โดยงานพัฒนาทรัพยากรบุคคลและความก้าวหน้าในสายอาชีพ เป็นงานที่รับผิดชอบและขับเคลื่อนส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในสายอาชีพของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน ซึ่งในการดำเนินการที่ผ่านมาได้ใช้**เครื่องมือการจัดการจัดการความรู้ (KM tools)** ในการดำเนินการ จำนวน 5 เครื่องมือ ดังนี้

1. ชุมชนนักปฏิบัติ (Communities of Practice) งานพัฒนาทรัพยากรบุคคลและความก้าวหน้าในสายอาชีพ ทั้งบุคลากรที่รับผิดชอบดูแลส่งเสริมความก้าวหน้าสายสนับสนุนและสายวิชาการมารวมกลุ่มปรึกษาหารือด้านการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นร่วมกัน โดยมีการสอบถามความเห็น แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ปัญหาติดขัดในการทำงาน และการสำรวจข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาวิเคราะห์สังเคราะห์ร่วมกัน เพื่อดำเนินการในขั้นอื่นต่อไป

2. เพื่อนช่วยเพื่อน (Peer Assist) มีการปรึกษา/ขอรับคำแนะนำ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ทำงานในเรื่องของการกำหนดตำแหน่งสูงขึ้นในกลุ่มไลน์ของบุคลากรจาก 9 ราชชมงคล ซึ่งเป็นกลุ่มเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานกำหนดตำแหน่งสูงขึ้นเหมือนกัน จึงสามารถถ่ายทอดแลกเปลี่ยนประสบการณ์และตอบข้อซักถามได้อย่างเข้าใจ และสะดวกรวดเร็ว

3. การเรียนรู้โดยการปฏิบัติ (Action Learning) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ได้เรียนรู้การทำงานและประสบการณ์จากการลงมือปฏิบัติ โดยศึกษาหลักเกณฑ์การปฏิบัติงานตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น ตาม ประกาศ ก.พ.อ. และมีการจัดประชุมคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง และมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูลการดำเนินงานกับคณะกรรมการเพื่อลดขั้นตอนและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้รอบครอบและรวดเร็วมากขึ้น

4. การสอนงาน (Coaching) ในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ของงานพัฒนาทรัพยากรบุคคลและความก้าวหน้าในสายอาชีพ ได้ติดต่อสอบถามข้อมูลจากผู้ที่ประสบความสำเร็จและองค์ความรู้จากหน่วยงานหลัก เช่น การโทรศัพท์สอบถามกับเจ้าหน้าที่ของ อว. ในการปรึกษาข้อสงสัยในการปฏิบัติงานหรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง หรือการดำเนินการที่ยังไม่มีประสบการณ์หรือยังไม่เคยดำเนินการมาก่อน เพื่อให้เกิดความถูกต้อง ชัดเจนและมั่นใจในการปฏิบัติงาน หรือเพื่อนำความรู้นั้นมาปรับปรุงการทำงานเดิมให้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5. การศึกษาดูงาน (Study tour) ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของกองบริหารงานบุคคล ได้มีการเข้าร่วมประชุมสัมมนาที่ทาง อว. จัดขึ้นเพื่อให้ความรู้ซึกซึ้งความเข้าใจในหลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณากำหนดตำแหน่งทางวิชาการให้กับเลขานุการคณะกรรมการพิจารณาตำแหน่งทางวิชาการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาตำแหน่งทางวิชาการ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการ ของประกาศ เพื่อรับฟังองค์ความรู้และซึกซึ้งความเข้าใจการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และเป็นการศึกษา รับรู้ รับทราบ กรณีศึกษา ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น และนำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินการของมหาวิทยาลัยต่อไป

4. ผลและอภิปรายผลการดำเนินงาน

จากการดำเนินงานจัดทำระบบติดตามการดำเนินการกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ ตำแหน่งทางวิชาชีพ และการได้รับเงินประจำตำแหน่งของมหาวิทยาลัย สามารถสรุปผลได้ว่า การบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศร่วมกับเครื่องมือการจัดการความรู้ (KM Tools) ส่งผลให้กระบวนการติดตามสถานะมีความคล่องตัวและชัดเจนยิ่งขึ้น ข้อมูลที่ได้รับจากการปฏิบัติงานจริงช่วยให้กองบริหารงานบุคคลสามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างตรงจุด อีกทั้งการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ที่เข้าใจง่ายยังช่วยยกระดับการสื่อสารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ผลการดำเนินงานในครั้งนี้ไม่เพียงแต่ตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรในปัจจุบัน แต่ยังเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาระบบการให้บริการด้านทรัพยากรบุคคลในมิติอื่น ๆ ต่อไปในอนาคต

ผลจากการพัฒนาระบบและการนำเครื่องมือมาประยุกต์ใช้ มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

1. การยกระดับประสิทธิภาพด้วยการจัดการความรู้ (Knowledge Management) การที่เจ้าหน้าที่นำเครื่องมือ KM มาใช้ในภารกิจประจำวัน สะท้อนให้เห็นว่าองค์กรเกิดกระบวนการเปลี่ยนความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) ให้เป็นความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) ผ่านระบบการทำงาน ซึ่งช่วยลดความผิดพลาดและสร้างมาตรฐานการทำงานที่เป็นสากลมากขึ้น

2. การนำเทคโนโลยีผลิตรายชื่อมาใช้แสดงให้เห็นว่า การปรับเปลี่ยนรูปแบบการสื่อสารจากดั้งเดิมมาสู่สื่อดิจิทัลที่เข้าใจง่าย มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการลดช่องว่างระหว่างหน่วยงานบริการและผู้รับบริการ ส่งผลให้การรับทราบข้อมูลมีความรวดเร็วและถูกต้อง ลดภาระงานในการตอบคำถามซ้ำซ้อนของเจ้าหน้าที่ความยั่งยืน

3. ข้อดีของระบบติดตามที่พัฒนาขึ้นคือความสามารถในการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ การขยายผลสู่การให้บริการด้านอื่น ๆ ของกองบริหารงานบุคคลในอนาคตจะช่วยให้มหาวิทยาลัยสามารถขับเคลื่อนองค์กรด้วยข้อมูล (Data-Driven Organization) และสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากรได้อย่างยั่งยืน

5. การพัฒนาต่อยอดและความยั่งยืน

1. การขยายผลสู่บริการด้านอื่น (Scaling Up)
 - Template Sharing นำโมเดลความสำเร็จ (Success Model) ของระบบติดตามการกำหนดตำแหน่ง ไปปรับใช้กับงานด้านอื่นของกองบริหารงานบุคคล เช่น ระบบติดตามการลาศึกษาต่อ หรือระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน
 - Internal Consultant สนับสนุนให้ทีมงานเดิมทำหน้าที่เป็น “ที่ปรึกษาภายใน” ให้กับหน่วยงานอื่นในมหาวิทยาลัยที่ต้องการพัฒนาระบบในลักษณะเดียวกัน
2. การถ่ายทอดความรู้สู่ตัวบุคคล

- ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) ให้เจ้าหน้าที่ชุดเดิมที่พัฒนาระบบเป็นพี่เลี้ยงให้กับบุคลากรคนอื่น ๆ เพื่อถ่ายทอดเทคนิคเฉพาะตัวที่ไม่มีในคู่มือ

- การหมุนเวียนงาน (Job Rotation) ให้เจ้าหน้าที่คนอื่นเข้ามามีส่วนร่วมในระบบติดตามการดำเนินการ เป็นระยะ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ข้ามสายงาน (Cross-functional) และป้องกันปัญหาความรู้ติดตัวไปกับบุคคลใดบุคคลหนึ่งเพียงคนเดียว

3. การจัดทำคลังความรู้ดิจิทัล (Explicit Knowledge)

- คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) จัดทำคู่มือด้านเทคนิค เช่น วิธีแก้ระบบ และขั้นตอนการประสานงาน

- บันทึกวิดีโอสั้น ๆ เกี่ยวกับวิธีการใช้งานระบบหรือเทคนิคการผลิตสื่อที่ใช้ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ใหม่เรียนรู้ได้ทันที

6. บทสรุป

ผลจากการจัดทำระบบติดตามกระบวนการกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ การกำหนดตำแหน่งทางวิชาชีพ และการขอรับเงินประจำตำแหน่งของมหาวิทยาลัย ซึ่งได้มีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากการปฏิบัติงานจริง ตลอดจนการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ พบว่าช่วยยกระดับประสิทธิผลในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ยังได้บูรณาการเครื่องมือการจัดการความรู้ (KM Tools) มาใช้ในการกิจประจำวัน และนำเทคโนโลยีสื่อประสมมาพัฒนารูปแบบการสื่อสารให้มีความเข้าใจง่ายและคล่องตัวยิ่งขึ้น โดยในระยะถัดไป กองบริหารงานบุคคลมุ่งมั่นที่จะต่อยอดพัฒนาระบบการให้บริการด้านอื่น ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรในมหาวิทยาลัยให้ครอบคลุมทุกมิติ

7. บรรณานุกรม

1. แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ พ.ศ. 2566-2570
2. แผนบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ พ.ศ. 2567-2570

8. เอกสารประกอบผลงาน

ระบบติดตามการดำเนินการ กองบริหารงานบุคคล <https://tracking-system.my.canva.site/> หรือ สแกน QR Code ที่ปรากฏด้านล่างนี้

