

แบบนำเสนอผลงานนวัตกรรม

ประเภทของนวัตกรรม

- () นวัตกรรมการเรียนการสอน
- () นวัตกรรมบริการผู้ป่วย
- (✓) นวัตกรรมบริหารจัดการ

ชื่อนวัตกรรม

การพัฒนาระบบบริหารจัดการงานภาควิชาแบบบูรณาการรวมศูนย์

รายชื่อผู้คิดค้นและสร้างนวัตกรรม

1. นางสาวธัญญา สิงห์ตะแก้ว สังกัดงานบริหารทั่วไป (ธุรการรวมศูนย์)
2. นางสาวเกษริน เรือนสุวรรณ สังกัดงานบริหารทั่วไป (ธุรการรวมศูนย์)
3. นางสาวนภัสสรณ์ นามวัง สังกัดงานบริหารทั่วไป (ธุรการรวมศูนย์)
4. นางสาวนุริยะห์ มณีรัตน์ สังกัดงานบริหารทั่วไป (ธุรการรวมศูนย์)

แรงบันดาลใจ

- การบริหารงานให้สอดคล้องกับค่านิยมองค์กร DENT CMU
- การสร้างคุณค่าให้หน่วยงาน โดยการคงจำนวนบุคลากร เกื้อภาระงาน พัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการ และใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน

ความเป็นมาของนวัตกรรม

เจ้าหน้าที่ธุรการภาควิชามีภาระหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกงานด้านเอกสาร ด้านบุคคล และสนับสนุนงานของอาจารย์ทั้งในด้านการเรียนการสอน การทำข้อสอบ งานวิจัย และโครงการศึกษาต่อเนื่อง รวมถึงการประสานงานติดต่อกับนักศึกษา และเจ้าหน้าที่หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกคณะฯ ซึ่งแต่เดิมธุรการแต่ละภาควิชาจะประจำอยู่ที่สำนักงานของภาควิชา/สาขาวิชานั้น ๆ แบ่งออกเป็น 12 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาวิชาพยาธิวิทยาช่องปากและเวชศาสตร์ช่องปาก สาขาวิชารังสีวิทยาช่องปากและแม็กซิลโลเฟเชียล สาขาวิชาทันตกรรมชุมชน สาขาวิชาทันตกรรมทั่วไป สาขาวิชาทันตกรรมหัตถการ สาขาวิชาวิทยาเอ็นโดดอนต์ สาขาวิชาคราวน์ แอนด์บริดจ์ สาขาวิชาปริทันตวิทยา สาขาวิชาทันตกรรมจัดฟัน สาขาวิชาทันตกรรมสำหรับเด็ก ภาควิชาทันตกรรมประดิษฐ์ และภาควิชาศัลยศาสตร์ช่องปากและแม็กซิลโลเฟเชียล โดยมีจำนวนเจ้าหน้าที่ธุรการภาควิชาทั้งสิ้น 11 คน

ปี 2563 เริ่มมีการเกษียณอายุราชการของเจ้าหน้าที่ธุรการภาควิชา 2 คน และจะทยอยเกษียณอายุในแต่ละปีอีกจำนวนหนึ่ง จากสถานการณ์ที่มีเจ้าหน้าที่ธุรการเกษียณ ข้อจำกัดของงบประมาณในการจัดจ้างบุคลากรทดแทน และมีกระบวนการที่แต่ละภาควิชาดำเนินการมีภาระงานบางงานที่ซ้ำซ้อน หรือหลากหลายรูปแบบ รวมถึง

ปัจจุบันสามารถใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาระบบที่จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและเป็นระบบมากขึ้น ผู้บริหารคณะฯ จึงร่วมกับธุรการภาควิชา ในการพัฒนาระบบบริหารจัดการงานภาควิชาแบบธุรการรวมศูนย์ โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่องาน จัดประชุมพบปะปรึกษาหารือ จัดทำข้อมูลรายละเอียดขั้นตอนการทำงาน จนเป็นผลสำเร็จทำให้เกิดการบริหารจัดการงานภาควิชาแบบธุรการรวมศูนย์ ขึ้นในปี 2564 เป็นต้นมา และมีการปรับปรุงพัฒนาระบบให้เหมาะสมเป็นระยะ

วัตถุประสงค์ของการสร้างนวัตกรรม

1. เพื่อออกแบบโครงสร้างกระบวนการของธุรการภาควิชา โดยการคงจำนวนบุคลากร และพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการ
2. เพื่อนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นช่องทางการสื่อสารและการปฏิบัติงาน ระหว่างอาจารย์แต่ละภาควิชา/สาขาวิชา และเจ้าหน้าที่ธุรการ
3. เพื่อให้บุคลากรที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ รวมถึงการเกลี่ยภาระงาน
4. เพื่อปรับระบบการบริหารงาน ให้สอดคล้องกับค่านิยมองค์กร ได้แก่ D=Dynamic ปรับตัวฉับไว เพ้าทันการเปลี่ยนแปลง E=Excellent มุ่งสู่ความเป็นเลิศ N=Network ประสานเครือข่าย T=Technology ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการทำงาน C=Community รับผิดชอบต่อสังคม M=Morality เชิดชูคุณธรรม U=Unity รวมพลังเป็นหนึ่งเดียว

วิธีการสร้างนวัตกรรม

การบริหารจัดการงานรูปแบบใหม่ เริ่มจากการปรับระบบทางด้านกายภาพ จากเดิมปฏิบัติงานที่สาขาวิชา ให้มาปฏิบัติงานรวมกันในห้องธุรการรวมศูนย์ โดยออกแบบสถานที่ทำงานรูปตัวยู (U) ซึ่งมีอิทธิพลต่อการประสานงานภายในหน่วย และปรับวัฒนธรรมการทำงานของแต่ละสาขาวิชา จากเดิมที่ทำงานเฉพาะสาขาก็สามารถปฏิบัติงานที่มีลักษณะใกล้เคียงกันแทนกันได้

ช่วงที่ 1 (2564-2565)

แบ่งจำนวนธุรการภาควิชาเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่ม A และกลุ่ม B โดยใช้สูตรการคำนวณ FTES: Full Time Equivalent Student และจำนวนอาจารย์ในแต่ละสาขาที่รับผิดชอบ ได้ขอสรุปการแบ่งกลุ่ม ดังนี้

กลุ่ม A	กลุ่ม B
สาขาวิชาพยาบาลวิทยาช่องปากและเวชศาสตร์ช่องปาก	ภาควิชาทันตกรรมประดิษฐ์
สาขาวิชารังสีวิทยาช่องปากและแม็กซิลโลเฟเชียล	สาขาวิชาทันตกรรมหัตถการ
สาขาวิชาวิทยาเอ็นโดดอนต์	สาขาวิชาคราวน์แอนด์บริดจ์
สาขาวิชาปริทันตวิทยา	สาขาวิชาทันตกรรมชุมชน
สาขาวิชาทันตกรรมทั่วไป	สาขาวิชาทันตกรรมจัดฟัน
ภาควิชาศัลยศาสตร์ช่องปากและแม็กซิลโลเฟเชียล	สาขาวิชาทันตกรรมสำหรับเด็ก

โดย 6 สาขาวิชาในกลุ่ม A ประกอบด้วยธุรการ 5 คน และ 6 สาขาวิชาในกลุ่ม B ประกอบด้วยธุรการ 4 คน ซึ่งคณะฯ ได้สนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศต่าง ๆ เข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานและประชาสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์และธุรการรวมศูนย์ให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยมีการวาง Platform การทำงานแบ่งออกเป็น 3 แบบ คือ ระบบการสื่อสาร (Communication) ได้แก่ Line OA ที่แบ่งเป็นกลุ่ม A และ B ระบบช่วยติดตามงาน Task Management ระบบงานหลัก (Work System) ได้แก่ ระบบธุรการรวมศูนย์บนหน้าเว็บไซต์ของคณะฯ สำหรับการดำเนินเรื่องต่าง ๆ ระบบจองห้องประชุม/ห้องเรียน ระบบส่งและจัดทำข้อสอบ (CMU Exam) ระบบส่งคะแนน/ส่งเกรด (Dent SIS) ระบบจองรถยนต์ และศูนย์กลางเชื่อมโยงไปสู่ระบบอื่นๆ (Web Portal) ซึ่งเข้าสู่ระบบผ่านเว็บไซต์คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ www.dent.cmu.ac.th ไปถึงระบบของส่วนกลางมหาวิทยาลัยต่าง ๆ เช่น สำนักทะเบียน วิทยาลัยพหุวิทยาการและสหวิทยาการ เป็นต้น

ช่วงที่ 2 (2566)

มีการแบ่งกลุ่มทำงานใหม่ออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่ม A กลุ่ม B และกลุ่ม C เพื่อให้การทำงานของหน่วยกระชับและเข้าถึงผู้รับบริการซึ่งได้แก่อาจารย์ นักศึกษา และเจ้าหน้าที่มากขึ้น และมีการปรับกลุ่มไลน์ OA จากกลุ่ม A และ B รวมกันเป็นกลุ่มเดียว เพื่อให้อาจารย์ทุกสาขาวิชาได้รับการประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่างทั่วถึง

ช่วงที่ 3 (2567)

มีการปรับโครงสร้างงานในหน่วยธุรการรวมศูนย์ใหม่ โดยให้ธุรการเพียง 2 คน รับผิดชอบดูแลงานด้านบุคคล งานทั่วไป งานวิจัย ของอาจารย์คนละ 6 สาขาวิชาเพื่อให้เกิดความชำนาญในงานด้านบุคคล และเพื่อให้คุณภาพของงานเป็นไปในมาตรฐานเดียวกัน ควบคู่กับการสนับสนุนงานด้านวิชาการในหลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต พ.ศ.2565 ด้วย โดยคนอื่น ๆ จะรับผิดชอบดูแลงานด้านการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษาเป็นส่วนใหญ่

ในช่วงนี้ คณะฯ สนับสนุนให้ใช้ระบบเทคโนโลยี CMU E-Document เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และ CMU E-Sign บริการลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ มาเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น ลดต้นทุนกระดาษ ลดต้นทุนด้านเวลา ทำให้การเสนองานมีความรวดเร็ว ชัดเจนและสามารถติดตามเรื่องได้อย่างเป็นระบบ

ผลการทดสอบประสิทธิภาพของนวัตกรรม

ภายหลังจากการใช้งานระบบธุรการรวมศูนย์มาตั้งแต่ปี 2564 ได้รับข้อเสนอแนะและความคิดเห็น ในมุมมองของอาจารย์ ผู้บริหารและธุรการ ที่ทำให้ทราบว่าสิ่งใดต้องปรับปรุง หรือพัฒนาอย่างไร โดยสามารถสรุปได้ ดังนี้

ข้อดี	ข้อเสนอแนะ
- ลดต้นทุนด้านกายภาพ, ด้านเวลา - การเปลี่ยนงาน ทำให้บุคลากรได้พัฒนาและเพิ่มศักยภาพของตนเอง - ระบบเอกสารออนไลน์มากขึ้น ลดการใช้กระดาษ	- User ไม่คุ้นเคยกับระบบ ควรจัดอบรมการใช้งานเพื่อสร้างความเข้าใจ - บางระบบสารสนเทศยังใช้งานยาก ไม่ค่อยเสถียร ควรมีการแจ้งสถานะขั้นตอนการทำงานด้วย

- อาจารย์และผู้ใช้บริการสามารถมอบหมายงานผ่านระบบสารสนเทศได้ทุกที่ ไม่จำเป็นต้องเดินทางมาหาธุรการ - ธุรการรวมศูนย์สามารถทำงานได้หลากหลาย - เกิดการแบ่งปันการเรียนรู้ ปรัชญาหรือ การกระจายงาน และสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ในกรณีลา - การดำเนินงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ฉับไว ภายใต้ระบบสารสนเทศต่าง ๆ ที่รองรับ	- ในบางระบบงาน นอกจากยื่นเอกสารในระบบระบบสารสนเทศแล้ว ยังจำเป็นต้องส่งเอกสารกระดาษอยู่ หากมีการพัฒนาให้เป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบจะช่วยลดทรัพยากรกระดาษได้อีกมาก - ต้องการให้มีการแจ้งเตือนสถานะการทำงานผ่าน Line Application - การติดต่อประสานงานผ่าน Line OA ผู้รับบริการเสนอแนะให้ระบุผู้รับผิดชอบงานนั้น ๆ - การลดจำนวนบุคลากร ส่งผลให้ภาระงานของธุรการเพิ่มมากขึ้น - ควรมี partner ในการทำงาน ให้สามารถทำงานทดแทนกันได้อย่างแท้จริง
--	--

ประโยชน์/การนำไปใช้/ความคุ้มค่า/ผลสำเร็จของนวัตกรรม

ประโยชน์/การนำไปใช้/ความคุ้มค่า

เกิด นวัตกรรมการบริหารจัดการ (Management Innovation) ปรับโครงสร้างการทำงานใหม่ เปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีการ คงจำนวนบุคลากร และพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการ ซึ่งใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการบริหารจัดการทำให้การปฏิบัติงานและการบริการมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

ผลสำเร็จของนวัตกรรม

1. การทำงานเป็นทีม บุคลากรในหน่วยงานเข้าใจแนวทางการทำงานและเป้าหมายร่วมกัน เกิดทักษะการเรียนรู้รอบด้านโดยเฉพาะเทคโนโลยีใหม่ ๆ มีการสอนงาน (Coaching) การแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ (Sharing) และพร้อมปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นได้เสมอ
2. อาจารย์ทุกสาขาวิชาสามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเป็นช่องทางการสั่งงาน ติดตามงาน ได้อย่างชัดเจนและเป็นระบบ
3. ผู้รับบริการทั้งในส่วน of สาขาวิชาและส่วนงานกลางพึงพอใจต่อการให้บริการในรูปแบบธุรการรวมศูนย์ ซึ่งก่อให้เกิดคุณค่าของหน่วยงานที่เพิ่มขึ้น