

**สรุปการจัดโครงการสัมมนา และ กิจกรรมเผยแพร่ความรู้
เรื่อง การพัฒนาการให้บริการของ สวพ. เพื่อสร้างความประทับใจ
วันที่ 27-29 มีนาคม 2557**

ณ ศูนย์ฝึกอบรมและสัมมนา สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล จ.ประจวบคีรีขันธ์

จากการสัมมนาและฝึกอบรมเรื่อง การพัฒนาการให้บริการของ สวพ. เพื่อสร้างความประทับใจ เมื่อวันที่ 26 มีนาคม 2557 ณ ห้องประชุม 231 อาคารสัมมนา 2 มสธ. สำนักงานเลขานุการได้จัดสัมมนาเพื่อทำกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ดังกล่าวต่อเนื่องในวันที่ 27-29 มีนาคม 255 ณ ศูนย์ฝึกอบรมและสัมมนา สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล จ.ประจวบคีรีขันธ์ รูปแบบการสัมมนามีทั้งการระดมสมองจากกลุ่มย่อย และสัมมนารวมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ดังนี้

วันที่ 27 มีนาคม 2557 แบ่งกลุ่มบุคลากรของสถาบันฯ ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มนักวิจัย/เจ้าหน้าที่วิจัย และ กลุ่มปฏิบัติงานทั่วไป โดยมีวัตถุประสงค์ให้บุคลากรได้พิจารณาทบทวนปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งปรับปรุงวิธีการทำงาน หรือพัฒนาวิธีการใหม่ๆ ที่เป็นรูปธรรม โดยให้แต่ละกลุ่มระดมสมองในประเด็นที่กำหนดให้ดังนี้

กลุ่ม	ประเด็นพิจารณา
<u>กลุ่มนักวิจัย/เจ้าหน้าที่วิจัย</u> จำนวน 17 คน ประกอบด้วย - นักวิจัย/เจ้าหน้าที่วิจัย - ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการงานวิจัย	- การกำหนดตัวชี้วัดรายบุคคลที่จะต้องดำเนินการวิจัย ตีพิมพ์เผยแพร่ และใช้ประโยชน์จากงานวิจัย เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาความดีความชอบ - การบริหารการให้ทุนวิจัย การกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงานสนับสนุนงานวิจัยของมหาวิทยาลัย เช่น ปฏิทินการให้ทุนวิจัย เพื่อให้มีเวลาในการทำวิจัยของตนเอง - ความเป็นไปได้ในการกำหนดชั่วโมงการทำงานวิจัยของนักวิจัย/เจ้าหน้าที่วิจัย - ปฏิทินการสร้างบรรยากาศด้านการวิจัย - ภารกิจร่วมกันของศูนย์/ฝ่าย เพื่อตอบตัวชี้วัด/แผน 5 ปี ของ สวพ. - เกณฑ์รางวัลด้านการวิจัย
<u>กลุ่มปฏิบัติงานทั่วไป</u> จำนวน 12 คน ประกอบด้วย - บุคลากรของสำนักงานเลขานุการทั้งหมด - บุคลากรจากศูนย์บริการงานวิจัยลักษณะพิเศษ จำนวน 2 คน	- การให้บริการที่สร้างความประทับใจ - การทำงานข้ามหน่วยงาน และการทำงานที่เกี่ยวข้องกับศูนย์/ฝ่าย - การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน

วันที่ 28-29 มีนาคม 2557 สัมมนาร่วมกันเพื่อนำเสนอผลงานของ 2 กลุ่ม และ ทำกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ ในประเด็น - การให้บริการงานวิจัยที่ดี ของ สวพ. เพื่อสร้างความประทับใจ

- การพัฒนาคุณภาพของสถาบัน (TQA) ในหัวข้อ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ลูกค้า และ ค่านิยมองค์กร
- การตั้งคณะทำงานจัดการความรู้ของสถาบันฯ ที่มาจากผู้แทนศูนย์/ฝ่าย

สิ่งที่ได้รับจากการสัมมนา

1. ได้ข้อสรุปปัญหาจากผลงานกลุ่มทั้งสองกลุ่ม
2. ได้แนวปฏิบัติในการให้บริการที่ดี และการให้บริการงานวิจัยที่ดี ของ สวพ. เพื่อสร้างความประทับใจ
3. ได้ทำความเข้าใจตรงกันในเรื่องของ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ลูกค้า และ ค่านิยมองค์กร ของสถาบันฯ
4. ได้ร่วมกันกำหนดวิธีการในการจดจำวิสัยทัศน์ของสถาบันฯ จากท่าประกอบคำบรรยายวิสัยทัศน์
5. ได้ค่านิยมองค์กรของสถาบันฯ
6. ได้รายชื่อผู้แทนที่มาจากศูนย์/ฝ่าย เพื่อจัดตั้งเป็นคณะทำงานจัดการความรู้ของสถาบันฯ

1. ข้อสรุปปัญหาจากผลงานกลุ่ม

สรุปปัญหา วิธีการแก้ไขปัญหา และผู้รับผิดชอบ ของกลุ่มปฏิบัติงานทั่วไป

ปัญหา	วิธีการแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
1. การเขียนแจ้งเอกสารภายในสถาบันฯ	<ol style="list-style-type: none"> 1. แยกแฟ้มเขียนเอกสาร ออกเป็น <ul style="list-style-type: none"> - แฟ้มเขียนนักวิจัย/เจ้าหน้าที่วิจัย - แฟ้มเขียนแจ้งเพื่อทราบ - แฟ้มเขียนแจ้งสิทธิประโยชน์ต่างๆ - แฟ้มเขียนแจ้งฝึกอบรม 2. กำหนดระยะเวลาในการแจ้งไว้หน้าแฟ้ม 3. นำเรื่องถึงประชาสัมพันธ์ติดไว้ที่บอร์ด 	นางอุไรวรรณ วัชรโยธิน
2. การขอรับบริการไม่ตรงกับผู้ให้บริการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดทำขอบเขตการให้บริการของ สำนักงานเลขานุการให้ชัดเจน 2. เขียนแจ้งภาระงานของบุคลากรแต่ละคนในสำนักงานเลขานุการ ให้ศูนย์/ฝ่ายทราบ 3. ทำป้ายชี้แจงภาระงานติดบอร์ด 	เลขานุการสถาบัน
3. การใช้ห้องประชุม	<ol style="list-style-type: none"> 1. ยกเลิกการใช้ระบบ i-meeting (เนื่องจากมีปัญหาซ้ำซ้อนในการทำงาน) 2. ปรับปรุงเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบให้มาทำงานตรงเวลา 3. กำกับผู้รับผิดชอบให้จัดห้องประชุมพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง 4. จัดทำปฏิทินการใช้ห้องแยกตามเดือนวางไว้เพื่อให้ผู้ใช้ได้ตรวจสอบวันว่าง 5. ผู้ใช้บริการกรอกแบบฟอร์มการใช้ห้องประชุมและเครื่องดื่มทุกครั้ง 6. จัดบริการเครื่องดื่มหลังประธานเปิดการประชุมแล้ว 15 นาที 	สำนักงานเลขานุการ นางจินตนา รักดีแซ ผู้ใช้บริการ นายสมยศ เสียมสกุล

ปัญหา	วิธีการแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
	7. ผู้ใช้บริการแจ้งความประสงค์รับเครื่องตีพิมพ์ของกรรมการแต่ละท่านล่วงหน้า โดยกรอกลงในแบบฟอร์ม	ผู้ให้บริการ
4. การขอใช้รถยนต์	<ol style="list-style-type: none"> 1. ยกเลิกการใช้ระบบ i-meeting (เนื่องจากมีปัญหาช้าซ้อนในการทำงาน) 2. ให้ผู้ขอใช้บริการแจ้งข้อมูลเบื้องต้นของผู้ทรงคุณวุฒิ เช่น แผนที่ เบอร์โทรศัพท์ 3. สำนักงานเลขานุการรวบรวมข้อมูลที่ได้รับมาจัดทำเป็นฐานข้อมูลของผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อใช้ในการจัดส่งเอกสารได้ถูกต้อง 4. จัดทำปฏิทินการใช้รถแยกตามเดือนวางไว้เพื่อให้ผู้ใช้ได้ตรวจสอบวันว่าง 5. ผู้ใช้บริการจะต้องกรอกแบบฟอร์มการใช้รถยนต์และแบบฟอร์มเบิกค่าทางด่วน 6. ประสานกับ พชร.ทุกเย็นเพื่อเตรียมการใช้รถในวันรุ่งขึ้น 	<p>สำนักงานเลขานุการ</p> <p>ผู้ให้บริการ</p> <p>นางจินตนา รักดีแข</p> <p>นายสมบุญ รุ่งเจริญ</p>
5. เครื่องโทรสารชำรุด ไม่สามารถรับเอกสารได้	<ol style="list-style-type: none"> 1. ตรวจสอบเครื่องเบื้องต้น 2. หากชำรุดไม่สามารถซ่อมแซมได้ ให้ทำเรื่องขออนุมัติจัดซื้อเครื่องใหม่ทดแทน 	นายณรงค์ฤทธิ์ มีเสม
6. การเบิกเงินค่าตอบแทนกรรมการเฉพาะกิจพิจารณาข้อเสนอโครงการวิจัยงบประมาณแผ่นดิน	ขอความร่วมมือให้ ศูนย์/ฝ่ายเจ้าของเรื่องทำสรุปแยกแต่ละโครงการเพื่อให้กองคลังสามารถตรวจสอบได้สะดวกและรวดเร็ว	นางกลิ่นอุดม รุ่งเจริญ

สรุปปัญหา วิธีการแก้ไขปัญหา และผู้รับผิดชอบ ของกลุ่มนักวิจัย/เจ้าหน้าที่วิจัย

ปัญหา	วิธีการแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
1.ปัญหาเชิงการบริหาร		
1.1 ภาระงาน (Work load)	- คลี่งาน/จัดกลุ่มงานใหม่ เป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มงานวิจัย กลุ่มงานสนับสนุน กลุ่มงาน IT และกลุ่มงานการเงิน	สวพ.
1.2 เส้นทางการเดินของเอกสาร (Flow งาน)	- ดำเนินการเมื่อแก้ปัญหาภาระงานเรียบร้อยแล้ว	สวพ.
1.3 การเข้าใจภาระงานของ สวพ. ร่วมกัน	- จัดทำ KM - จัดทำแผนในอนาคต - ดูงานต่างประเทศ	สวพ.
1.4 การให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน	- ดำเนินการหลังจากแก้ปัญหาภาระงานแล้ว	สวพ.
1.5 ภาพลักษณ์	- ด้านบุคคล - ด้านสถานที่ - ด้านความสะอาด - ด้านการบริการ - ด้านเวลาการปฏิบัติงาน	สวพ.
1.6 ความสามารถในการทำงานทดแทนกัน	- ดำเนินการหลังจากแก้ปัญหาภาระงานแล้ว - จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน - เรียนรู้งานของทุกฝ่าย	สวพ.
1.7 ชั่วโมงการทำงานของนักวิจัย/เจ้าหน้าที่วิจัย	- ดำเนินการหลังจากแก้ปัญหาภาระงานแล้ว - กำหนดแผนงานวิจัยของ สวพ. - กำหนด KPI ของแต่ละบุคคลให้ชัดเจน	สวพ.
1.8 แผนยุทธศาสตร์ 5 ปี	- ศูนย์/ฝ่ายที่รับผิดชอบได้จัดทำโครงการเสนอกองแผนงานเรียบร้อยแล้ว	สวพ.
2.ปัญหาเชิงระบบ		
2.1 ระบบสารสนเทศของ สวพ. (1) การจัดทำข้อมูลเพื่อตอบตัวชี้วัด (2) การบริหารงานวิจัย	- พัฒนาระบบ มีอุปกรณ์รองรับ - ผู้ดูแลระบบ - กำหนดมาตรการ /แนวทางการติดตามให้เป็นไปตามระบบ	สวพ.และรองอธิการบดี/ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2.2 ระเบียบปฏิบัติต่างๆ (1) การเงิน (2) การวิจัย	-หารือกับรองอธิการบดีที่เกี่ยวข้อง - ปรับแก้ไขระเบียบ	สวพ.และรองอธิการบดี/ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. ปัญหาภายนอก		
3.1 การให้บริการหน่วยงานภายนอก - นักวิจัยส่งเอกสาร/หลักฐานไม่ครบถ้วน	- ศึกษา/ดูงาน - สร้างเครือข่าย	สวพ.

2. แนวปฏิบัติในการให้บริการงานวิจัยที่ดี ของ สวพ. เพื่อสร้างความประทับใจ

1. การรับโทรศัพท์

1.1 ก่อนรับโทรศัพท์

- การรับโทรศัพท์ในกรณีที่ ศูนย์/ฝ่ายนั้นไม่อยู่ (ดังไม่เกิน 3 ครั้ง)
- สำเนาหมายเลขโทรศัพท์ล่าสุดให้กับทุกคน
- ในกรณีที่ไม่มีอยู่ให้มีการแจ้งฝากศูนย์/ฝ่ายอื่นๆ
- ใช้ระบบฝากโอนสายในกรณีที่ไม่มีอยู่ (วิธีใช้อยู่ในสมุดโทรศัพท์)

1.2 รับโทรศัพท์

- ทักทาย ”สวัสดีค่ะ/ครับ สถาบันวิจัยและพัฒนา ชื่อ.....รับสายค่ะ/ครับ”
- “อาจารย์ จะติดต่อเรื่องอะไรค่ะ/ครับ” หรือ “อาจารย์มีอะไรให้รับใช้ค่ะ/ครับ”
- ให้ฟังประเด็นให้ครบถ้วน ชัดเจน กรณีที่ไม่ได้ติดต่อฝ่ายที่รับสาย ควรกล่าวว่า “ขอประทานโทษค่ะ/ครับ ขอทราบชื่ออาจารย์และเบอร์โทรศัพท์ค่ะ/ครับ กรุณารอสักครู่นะคะ/ครับ จะโอนสายให้กับเจ้าหน้าที่/ผู้ที่เกี่ยวข้องค่ะ/ครับ หากโอนสายแล้วหลุด กรุณาโทรที่หมายเลข.....”
- “ขอบคุณค่ะ/ครับ มีอะไรที่จะให้บริการเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ”
- “สถาบันวิจัยและพัฒนายินดีให้บริการค่ะ/ครับ”

2. การต้อนรับผู้มาติดต่อ

2.1 ผู้ที่มาประชุม

- คำนวณรูปภาพผู้มาประชุมจาก Google โดยเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ
- กล่าวทักทาย “สวัสดีค่ะ/ครับ อาจารย์มาประชุมกับสถาบันวิจัยและพัฒนาหรือเปล่าค่ะ/ครับ”
- เชิญผู้มาประชุมเข้าห้องประชุม หรือ จุดพักรอ(ผู้ให้การต้อนรับนำน้ำให้อาจารย์ 1 แก้ว)
- แจ้งศูนย์/ฝ่ายเจ้าของงานทราบ

2.2 ผู้ที่มาติดต่อ สวพ.

- กล่าวทักทาย “สวัสดีค่ะ/ครับ อาจารย์มาติดต่อเรื่องอะไรค่ะ/ครับ”
- เชิญผู้มาติดต่อนั่งที่มรมรับรอง
- แจ้งศูนย์/ฝ่ายเจ้าของงานทราบ

3. การให้คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อ

3.1 กรณีการติดต่อเรื่องที่สิ้นสุดระยะเวลาการให้บริการ

- ให้ข้อมูล/ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับระยะเวลาการให้บริการ
- นำเสนอกับ ผอ. “อาจารย์ค่ะ/ครับ ขอรับเรื่องไว้และจะนำเสนอผอ.ในทันทีค่ะ/ครับ”

3.2 กรณีการติดต่อขอคำแนะนำเรื่องเกี่ยวข้องกับการวิจัย

- ชักถามข้อมูลรายละเอียดประเด็นที่จะมาติดต่อ
- ให้คำแนะนำติดต่อฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยกล่าวว่า “อาจารย์ค่ะ/ครับ เรื่องนี้น่าจะเกี่ยวข้องกับศูนย์/ฝ่าย....”
- แนะนำ/เชิญ ไปศูนย์/ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

3.3 กรณีการติดต่อเรื่องอื่นๆ ที่ไม่ทราบผู้รับผิดชอบ

- ซักถามข้อมูลรายละเอียดประเด็นที่จะมาติดต่อ
- ขอชื่อ และหมายเลขโทรศัพท์เพื่อให้ผู้รับผิดชอบได้ติดต่อกลับ
- เชิญผู้มาติดต่อนั่งจุดพักรอ และเจ้าหน้าที่ผู้รับประสานหาผู้ที่เกี่ยวข้อง

3. การพัฒนาคุณภาพของสถาบัน (TQA) ในหัวข้อ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ลูกค้า และ ค่านิยมองค์กร

ผู้อำนวยการสถาบันฯ ได้ให้ความสนใจในเรื่องของการพัฒนาคุณภาพของสถาบัน (TQA) ในหัวข้อ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ลูกค้า และ ค่านิยมองค์กร ให้แก่บุคลากรของสถาบันฯ ทุกคน และได้ร่วมกันกำหนดวิธีการในการจดจำ วิสัยทัศน์ของสถาบันฯ จากท่าประกอบคำบรรยายวิสัยทัศน์ โดยนำแนวคิดจากวิทยากร (อ.วิไล พิงผล) ที่ได้แนะนำไว้ ได้ทำประกอบวิสัยทัศน์ ดังภาพด้านล่างนี้

วิสัยทัศน์

“เป็นองค์กรที่มุ่งบริการด้านการวิจัย เผยแพร่ และส่งเสริมการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ให้เป็นที่ยอมรับในระดับมหาวิทยาลัยและสังคม”



พันธกิจ

1. สนับสนุนและส่งเสริมให้บริการด้านการวิจัย
2. สนับสนุนและส่งเสริมการเผยแพร่ผลงานวิจัย
3. สนับสนุนและส่งเสริมการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์
4. สนับสนุนและสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการวิจัยกับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
5. เพิ่มศักยภาพด้านการวิจัยให้แก่บุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนาและมหาวิทยาลัย
6. สนับสนุนการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ภายในสถาบันวิจัยและพัฒนา

ลูกค้าของสถาบันฯ

ลูกค้าภายนอก ได้แก่ อาจารย์ นักวิจัย บุคลากรจากหน่วยงานต่างๆ
ลูกค้าภายใน ได้แก่ ผู้รับบริการภายใน

ค่านิยมองค์กร (IRD Core Value)

คือ “ยินดีให้บริการ พัฒนางานวิจัย”

4. การตั้งคณะกรรมการความรู้ของสถาบันฯ ที่มาจากผู้แทนศูนย์/ฝ่าย

บุคลากรได้ร่วมกันเสนอชื่อผู้แทนจากศูนย์/ฝ่าย ต่างๆ เพื่อร่วมเป็นคณะกรรมการความรู้ของสถาบันฯ ดังรายชื่อต่อไปนี้

- | | |
|-----------------------------|---|
| 1. นางจินตนา รักดีแฆ | ผู้แทนจากสำนักงานเลขานุการ |
| 2. นางสาวทิพยาภรณ์ รัตนลาโภ | ผู้แทนจากศูนย์วิจัยการศึกษาทางไกล |
| 3. นางภาวีน ภูวจรรยกุล | ผู้แทนจากศูนย์บริการงานวิจัยลักษณะพิเศษ |
| 4. นายสุรเดช อธิคม | ผู้แทนจากฝ่ายพัฒนาและเผยแพร่งานวิจัย |
| 5. นางสาวยุวดี สุขสุเสียง | ผู้แทนจากฝ่ายประสานงานการวิจัย |
| 6. นางรัตนา เรืองศรี | ผู้แทนจากฝ่ายวิจัยสถาบัน |

ภายหลังจากนี้ให้ผู้มีรายชื่อดังกล่าวข้างต้นมีการประชุมร่วมกันเพื่อกำหนดประธานและเลขานุการ คณะทำงาน และเห็นชอบให้เสนอ นางจินตนา รักดีแฆ เป็นผู้แทนของสถาบันฯ ในคณะกรรมการเครือข่ายการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัย แทน นางภัทรฤดี สุพัฒน์โสภณ ซึ่งมหาวิทยาลัยจะทำการแต่งตั้งต่อไป