

OPPQA SMART OFFICE

สำนักงานนโยบาย แผน และการประกันคุณภาพ

KM

01

คำนำ

สำนักงานนโยบาย แผน และการประกันคุณภาพ จัดทำ "OPPQA SMART OFFICE" เพื่อเพิ่มผลผลิตอย่างยั่งยืน ปีการศึกษา 2563" เพื่อพัฒนาการดำเนินงานให้ก้าวทันความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่เข้ามาปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตการทำงานอย่างรวดเร็ว (Digital Disruption) ทรัพยากรที่มีจำกัดและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับ

โดยเฉพาะในสถานการณ์ปัจจุบันความท้าทายที่เกิดขึ้นอย่างคาดไม่ถึง คือการเกิดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่เกิดขึ้นอย่างรุนแรงและระบอบอย่างรวดเร็ว มีผลให้การบริหารจัดการและการดำเนินงานภายในสำนักงานต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและการให้บริการที่ทันที่ดังนั้นบุคลากรต้องปรับวิธีคิดและเปลี่ยนวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างทันที่และอย่างสร้างสรรค์

สำนักงานนโยบาย แผน และการประกันคุณภาพ
(31 พฤษภาคม 2564)

02

วัตถุประสงค์ (Objectives)

- 1) เพื่อเพิ่มศักยภาพบุคลากรด้านความรู้ และการให้บริการออนไลน์
- 2) เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรภายใต้แนวคิดการทำงานแบบ "Agile"
- 3) เพื่อรวบรวม และจัดเก็บข้อมูลสำคัญของมหาวิทยาลัยไม่ให้เกิดสูญหาย โดยจัดเก็บอย่างเป็นระบบค้นคืนได้สะดวก และรวดเร็ว
- 4) เพื่อพัฒนาและออกแบบ OPPQA Website เพื่อใช้เป็นช่องทางในการสื่อสารหลักของการให้บริการ และนำเสนอข้อมูลแก่ผู้รับบริการ
- 5) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากร

03

Implementation

สำนักงานฯ ได้จัดวางแนวทางและขั้นตอนเพื่อพัฒนาไปสู่การเป็น "OPPQA SMART OFFICE" สรุปพอสังเขปดังนี้

1) จัดประชุมระดมสมองเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้



(1.1) จัดให้มีการประชุมเพื่อระดมสมองร่วมกัน เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) ภายในสำนักงานฯ โดยร่วมกันกำหนดระดับหนักที่ต้องการพัฒนา (Smart Focuses)

2) จัดสร้างและออกแบบเครื่องมือ

(2.1) จัดสร้างเครื่องมือ "OPPQA SMART OFFICE MODEL"

(2.2) จัดทำแผนพัฒนาเพื่อมุ่งไปสู่ "OPPQA SMART OFFICE" โดยมีแนวทางไว้ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร, พฤติกรรม, ด้านข้อมูล, ด้าน OPPQA Website และด้านทรัพยากร

04

2.1) จัดสร้างและออกแบบเครื่องมือ "OPPQA SMART OFFICE MODEL"



2.2) จัดทำแผนพัฒนาเพื่อมุ่งไปสู่ "OPPQA SMART OFFICE" 5 ด้าน

1. ด้านบุคลากร (ความรู้และทักษะ) Tips & Tricks

- สำนักงานฯ มีการจัดทำ LINE-Group เพื่อใช้เป็นช่องทางในการแบ่งปันความรู้และบอกเล่าประสบการณ์ จากบุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้เข้าร่วมประชุม, อบรม, สัมมนาทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยให้ทำการสรุปเนื้อหาและนำเสนอต่อความรู้ที่ได้รับผ่านทาง "OPPQA KM Sharing" ของสำนักงานฯ
- ส่งเสริมการใช้ภาษาอังกฤษขั้นพื้นฐานด้วยการทักทายพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน รวมถึงการส่งจดหมายและตอบกลับ e-mail เป็นภาษาอังกฤษเพื่อฝึกฝนทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษภายในสำนักงานฯ

2. ด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร Tips & Tricks

- บุคลากรภายในสำนักงานฯ มีความพร้อมเป็นจิตอาสาอยู่เสมอ เช่น การช่วยเหลือแบ่งเบาภาระงานของเพื่อนร่วมงาน และงานส่วนกลางของสำนักงานฯ โดยไม่ต้องร้องขอ
- มีความพร้อมให้บริการได้ทันทีโดยเน้นหลัก "Service Mind" เพื่อส่งมอบรอยยิ้มและเพิ่มความประทับใจให้กับผู้รับบริการ

3. ด้านข้อมูล (คุณภาพและการจัดเก็บข้อมูล) Tips & Tricks

- บุคลากรภายในสำนักงานฯ มีส่วนร่วมในการคัดเลือกและคัดกรองข้อมูลที่ต้องการจะจัดเก็บเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล E-document โดยข้อมูลที่จะนำเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลต้องนำมาจัดทำให้อยู่ในรูปแบบของ File Digital
- จัดทำแบบจำลองเพื่อทดสอบกระบวนการสืบค้นข้อมูล โดยให้ผู้ที่ไม่คุ้นเคยกับระบบงานนี้มาก่อนเป็นผู้ช่วยทดสอบการใช้งาน โดยหลังจากการทดสอบเรียบร้อยแล้ว จะนำข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งานมาปรับปรุง โดยใช้หลักการ Plan Do Check Act (P C D A) เพื่อหมั่นทวนกระบวนการจนกว่าจะเป็นที่น่าพอใจของผู้ใช้งาน

4. ด้าน OPPQA Website (ช่องทางการสื่อสารหลักในการนำเสนอข้อมูล) Tips & Tricks

- เปิดโอกาสให้บุคลากรภายในสำนักงานฯ มีส่วนร่วมในการออกแบบโครงสร้างของ OPPQA Website โดยให้ผู้รับผิดชอบในแต่ละสายงานช่วยกันนำเสนอแนวคิดแชร์ผ่านทาง Application LINE-Group ของสำนักงานฯ "OPPQA Family"
- จัดให้มีการทดสอบแบบ Cross Check โดยเปลี่ยนผู้ทดสอบที่อยู่คนละสายงานมาช่วยตรวจสอบระบบ Navigator ที่จะนำผู้ชมไปยังหน้า (Link) ต่างๆ ของเว็บไซต์ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้สะดวกรวดเร็ว, ดึงหาง่าย, และถูกต้อง เป็นต้น

07

5. ด้านทรัพยากร (ประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากร) Tips & Tricks

กระดาษ และวัสดุสำนักงาน

- จัดเก็บเอกสารและส่งเอกสารของสำนักงานฯ ในรูป Digital file
- ใช้แบบสอบถามออนไลน์ในทุกกิจกรรม เช่น Google Form
- ใช้วัสดุสำนักงานอย่างถูกต้อง เช่น การเลือกใช้คีย์บอร์ดแบบพกพา แทนการใช้คีย์บอร์ดขนาดใหญ่ ใช้แท็บเล็ตสองหน้าแทนการใช้แท็บเล็ตสองหน้าซึ่งราคาแพงกว่า เป็นต้น

ด้านพลังงานไฟฟ้า

- ทำการปรับปรุงระบบการเปิดไฟส่องสว่างในห้องทำงานให้สามารถเปิด-ปิดไฟเฉพาะจุดได้
- เปิดไฟส่องสว่างเฉพาะจุดที่ต้องการใช้งาน และปิดไฟในจุดที่ไม่ต้องการใช้ทันที
- เปิดผ้าม่านเพื่อรับแสงส่องสว่างจากภายนอกแทนการเปิดไฟในช่วงเวลา

08

Benefits/Impacts:

ด้านทรัพยากร

- ลดการใช้กระดาษ และวัสดุสำนักงานลงร้อยละ 40-50 ของปีที่ผ่านมา

แหล่งที่มา: รายงานการใช้งบประมาณปีการศึกษา 2562

ด้านพลังงานไฟฟ้า

- ลดการใช้พลังงานไฟฟ้า โดยสามารถควบคุมการใช้พลังงานได้อย่างรัดกุมตามแนวปฏิบัติที่ได้กำหนด

Office of Policy, Planning, and Quality Assurance (OPPQA)

Address: 3rd Floor, Information Building, Hua Mak Campus, Bangkok 10240



http://oppqa.au.edu

+66 2300-4543-62 ext. 3435,1224

e-mail: oppqa@au.edu and cfe@au.edu

Create infographics at venngage.com

VENNGAGE