

ร่างรายงาน EdPEx (เพิ่มเติม)

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

ข้อ 6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ

คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหิดล

พฤษภาคม 2557

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ

ก. การควบคุมต้นทุน

ส่วนงานมีการควบคุมต้นทุนในภาพรวมของระบบงานและกระบวนการทำงาน โดยได้กำหนดเป้าประสงค์หลักของแผนยุทธศาสตร์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ รวมทั้งตัวชี้วัดและเป้าหมายที่สำคัญ (หมวด 2) โดยในระบบ ERP ที่ใช้ร่วมกับทางมหาวิทยาลัย ได้มีการควบคุมต้นทุนในภาพรวมของกิจกรรมต่างๆของส่วนงาน ส่วนในระดับกลยุทธ์ส่วนงานมีการดำเนินงานในภาพรวมเพื่อควบคุมต้นทุนของการดำเนินงานรวมทั้งตัวชี้วัดในเชิงคุณภาพและรอบเวลา ดังนี้

1. กำหนดนโยบาย Green policy เพื่อลดการสิ้นเปลืองในการใช้น้ำ ไฟฟ้า กระดาษ และน้ำมันเชื้อเพลิง ในการดำเนินงานทุกพันธกิจของส่วนงาน
2. กำหนดให้มีการรายงานสถานะภาพการเงินของส่วนงานต่อคณะกรรมการประจำส่วนงานทุกเดือน
3. จัดทำแผนงานและแผนงบประมาณครอบคลุมทุกพันธกิจทั้งในระยะสั้น (1 ปี) และระยะยาว (5 ปี) และมีการปรับแผนงานและแผนงบประมาณในกรณีที่มีเหตุจำเป็นเร่งด่วน เพื่อให้การปฏิบัติงานและการใช้จ่ายงบประมาณมีประสิทธิภาพ
4. วางแผนอัตรากำลังและแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. มีนโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยงในทุกพันธกิจเพื่อควบคุมและลดต้นทุนที่จะต้องดำเนินการหากเกิดความเสียหายแก่ส่วนงาน รวมทั้งมีแผนป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น โดยมีการติดตามแผนและผล ทุก 6 เดือน ในการจัดการความเสี่ยงครอบคลุมทุกหน่วยงาน

ส่วนการควบคุมต้นทุนในระดับปฏิบัติการหรือกระบวนการทำงาน ส่วนงานมีการดำเนินการดังนี้

1. มีการทบทวนและติดตามผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดและมีการรายงานในที่ประชุมทีมปฏิบัติการทุกวันอังคารสัปดาห์สุดท้ายของเดือน
2. มีการปรับแผนในการปฏิบัติงานโดยมีการปรับลดขั้นตอนของการทำงานในกระบวนการที่สำคัญ

ข. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ส่วนงานมุ่งเน้นให้เกิดการเชื่อมโยงกระบวนการดำเนินงานทุกขั้นตอนที่เกี่ยวข้องให้เกิดการประสานงานกันอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามเวลา และความต้องการในการดำเนินงานทุกกระบวนการโดยเฉพาะกระบวนการเรียนการสอน และกระบวนการวิจัยและบริการวิชาการซึ่งเป็นกระบวนการหลักของส่วนงาน มีการรับฟังเสียงของลูกค้า ผู้ส่งมอบ พันธมิตรหรือผู้มี

ส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาปรับปรุง พัฒนาและกำหนดการดำเนินงานและการให้บริการที่มีคุณภาพเพื่อส่งมอบไปถึงมือลูกค้าต่อไป

ในกระบวนการเรียนการสอน ส่วนงานเน้นการเรียนการสอนที่มีการปฏิบัติจริง การส่งนักศึกษาออกฝึกภาคสนามและการส่งไปฝึกงานนอกสถานที่ทำให้ส่วนงานวางระบบในการประเมินแบบสองทางคือให้นักศึกษาประเมินองค์กรหรือหน่วยงานที่ไปฝึกปฏิบัติ ขณะที่ทางหน่วยงานเหล่านี้จะมีการประเมินนักศึกษาด้วยเช่นเดียวกัน ผลการประเมินจะเป็นข้อมูลสะท้อนกระบวนการเรียนการสอนของส่วนงานว่าทำให้เกิดความสมดุระหว่างนักศึกษา ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบหรือผู้ให้ความร่วมมือมากน้อยเพียงใด

ในกระบวนการวิจัยและบริการวิชาการ ส่วนงานมีการวิเคราะห์และคัดเลือกผู้ส่งมอบที่สำคัญ เพื่อควบคุมคุณภาพให้เป็นไปตามที่กำหนด นอกจากนี้ ยังมีการบริหารจัดการความเสี่ยงในห่วงโซ่อุปทาน โดยกำหนดให้มีการประเมินความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อห่วงโซ่อุปทาน มีรองคณบดีที่กำกับดูแลรับผิดชอบจัดการและควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้และมีคณะกรรมการบริหารและจัดการความเสี่ยง กำกับดูแลและให้ความคิดเห็นเพื่อการบริหารความเสี่ยงมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างการบริหารจัดการผู้ส่งมอบที่สำคัญในกระบวนการวิจัยและกระบวนการบริการวิชาการแสดงได้ดังตารางที่ 6.1

ตารางที่ 6.1 การบริหารจัดการกับผู้ส่งมอบที่สำคัญ

ระบบงาน	ผู้ส่งมอบที่สำคัญ	กระบวนการวิเคราะห์คัดเลือก
วิจัย	1. แหล่งทุน 2. บริษัทจำหน่ายวัสดุ สารเคมี ค รุ ภั ณ์ ท์ วิทยาศาสตร์	<ul style="list-style-type: none"> บุคลากรที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบข้อมูลของแหล่งทุนที่นำเชื่อถือ ก่อนประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้นักวิจัยรับทราบ โครงการฝึกอบรมจะมีขั้นตอนการคัดเลือกโดยเปรียบเทียบราคา คุณภาพ และข้อเสนออื่น ๆ จากบริษัทหรือร้านค้า 2-3 แห่ง และนำข้อมูลมาอภิปราย คัดเลือกและสรุปผลในที่ประชุมคณะกรรมการแต่ละโครงการ
บริการวิชาการ	1. แหล่งทุน 2. ตัวแทนจำหน่ายสินค้าเบ็ดเตล็ด 3. บริษัทจำหน่ายวัสดุ สารเคมี ค รุ ภั ณ์ ท์ วิทยาศาสตร์	<ul style="list-style-type: none"> ห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์จะใช้กระบวนการคัดเลือกตามเกณฑ์มาตรฐาน ISO 17025 การประเมินผลการดำเนินการของผู้ส่งมอบจากระดับความพึงพอใจของแบบสอบถามในด้านที่เกี่ยวข้องจากผู้รับบริการ บุคลากรที่ได้รับมอบหมายติดต่อโดยตรงกับผู้ส่งมอบเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลแบบสองทาง โดยหากส่วนงานพบการดำเนินงานที่ไม่ดี จะติดต่อแจ้งให้แก้ไขปรับปรุงและสอบถามสาเหตุเพื่อร่วมกันหาแนวทางแก้ไข จากนั้นจะรายงานผลให้ที่ประชุมที่เกี่ยวข้องรับทราบ

ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

(1) การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัย

ส่วนงานมีระบบการบริหารจัดการด้านการรักษาความปลอดภัยโดยบุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในแต่ละภารกิจดังนี้

1. ทีมบริหารได้แต่งตั้งคณะทำงานด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยประจำส่วนงานมีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดหาอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยที่จำเป็นสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในส่วนงานดูแลรักษาสถานที่ให้มีความปลอดภัย จัดทำสัญลักษณ์แสดงพื้นที่อันตรายให้สามารถสังเกตเห็นได้อย่างเด่นชัด มีการจัดหาอุปกรณ์ในการดับเพลิงอย่างพอเพียงและพร้อมใช้งานตลอดเวลา มีวิธีปฏิบัติงานและวิธีปฏิบัติในภาวะฉุกเฉิน

2. มีแผนการฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในการแก้ไขปัญหาด้านความปลอดภัยเชิงป้องกันอย่างเป็นระบบและอย่างถูกต้องรวมทั้งมีการวางแผนฝึกซ้อมหนีไฟปีละ 1 ครั้ง

3. มีแบบฟอร์มรายงานอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นภายในส่วนงานเพื่อให้เกิดการรายงานและวิเคราะห์สาเหตุที่เกิดขึ้นนำไปสู่การป้องกันอย่างถาวร

ด้านห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ ส่วนงานมีการจัดทำคู่มือความปลอดภัย วิธีทัศน์เรื่องกฎระเบียบและความปลอดภัยในการใช้ห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ และมีระบบ LAB PASS ที่ผู้ต้องการใช้บริการห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์จะต้องผ่านการดูวิธีทัศน์และสอบวัดความรู้ให้ผ่าน 100 % ถึงจะได้รับการอนุญาตให้เข้าใช้ห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ได้

(2) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ส่วนงานมีการเตรียมพร้อมรองรับภาวะฉุกเฉินเพื่อให้ส่วนงานสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องและเผื่อระวังไม่ให้เกิดเหตุการณ์ร้ายแรงที่จะส่งผลกระทบต่อกระบวนการที่สำคัญและให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจว่าระบบงานและสถานที่ทำงานมีความพร้อมต่อการรองรับการเกิดภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินที่เกิดจากระบบงาน ส่วนงานกำหนดให้มีรองคณบดีฝ่ายต่าง ๆ กำกับดูแลและเป็นผู้ตัดสินใจในระดับต้นในการแก้ปัญหาเพื่อให้ทันเวลาที่และนำเหตุการณ์ดังกล่าวเสนอต่อทีมผู้บริหารเพื่อการตัดสินใจและถ่ายทอดต่อบุคลากรเพื่อรับทราบและนำไปปฏิบัติตามลำดับ

2) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติในส่วนของสถานที่เพื่อให้สามารถดำเนินภารกิจไปได้อย่างต่อเนื่องโดยส่วนงานมีการดำเนินการดังนี้

2.1) มีระบบสำรองกระแสไฟฟ้าในกรณีที่ไฟฟ้าดับฉุกเฉินมีการตรวจสอบอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

2.2) ติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิงตามจุดต่าง ๆ

2.3) ทีมมองเห็นง่ายเพื่อเตรียมพร้อมกรณีที่เกิดอัคคีภัย

2.4) ติดตั้งอุปกรณ์ Eye Wash และ Shower ในห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์

2.5) ติดตั้งกล่องวงจรปิดเพื่อป้องกันการโจรกรรมและป้องกันเหตุร้ายที่จะอาจเกิดขึ้นภายในบริเวณส่วนงานและโดยรอบ

2.6) ติดหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานรักษาความปลอดภัยและสถานพยาบาลภายในบริเวณรอบส่วนงานไว้ที่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของแต่ละอาคาร

2.7) มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ดูแลและรับแจ้งเหตุการณ์ฉุกเฉินทั้งกลางวันและ กลางคืน รวมถึงดูแลการเปิด-ปิดลิฟท์ในช่วงวันหยุดเสาร์-อาทิตย์และวันหยุดราชการ

ง. การจัดการนวัตกรรม

ส่วนงานได้กำหนดไว้ในกลยุทธ์ให้ส่วนงานเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มุ่งเน้นการทำงานที่มีส่วนร่วมของบุคลากร ซึ่งส่วนงานเป็นองค์กรขนาดกลาง มีคณาจารย์ที่หลากหลายสาขาและไม่มี การแบ่งเป็นภาควิชา ทำให้มีความคล่องตัวในการบริหารจัดการ องค์ความรู้ทางสิ่งแวดล้อมยังเป็นที่ต้องการ ของตลาดและในปัจจุบันสิ่งแวดล้อมจัดเป็นประเด็นที่โลกให้ความสำคัญอย่างยิ่ง ส่วนงานมีความเชี่ยวชาญ ในการเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติจริง มีการเรียนรู้แบบบูรณาการ ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้ทีมบริหาร สนับสนุนการจัดการความรู้ในองค์กรและการทำวิจัยจากงานประจำ (R2R) โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และแสดงความคิดเห็นในเวทีประชุมต่าง ๆ (หมวด 4 ข้อ 4.1 และ 4.2) เพื่อช่วย ทบทวนปรับปรุงกระบวนการทำงานและกลยุทธ์เพื่อผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น เกิดเป็นแนวทางปฏิบัติแบบ ใหม่ที่ทันกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า และนำไปสู่ความคิดสร้างสรรค์ การค้นพบแนวทาง หรือนวัตกรรมใหม่ ๆ ในการพัฒนาส่วนงานให้เป็นองค์กรที่มีความยั่งยืนและเป็นไปตามทิศทางการ ดำเนินงานและยุทธศาสตร์ของส่วนงาน การวิจัยด้านสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งที่ต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่อง งานวิจัย และบริการวิชาการจึงได้นำเทคนิค ZOPP มาใช้ในการระดมความคิดเห็นเพื่อพัฒนาโจทย์วิจัยเชิงพื้นที่ของ ชุมชนและเนื่องจากประเด็นทางสิ่งแวดล้อมกำลังเป็นที่สนใจของสังคม ซึ่งนับเป็นโอกาสทางกลยุทธ์ที่ส่วน งานมีทรัพยากรบุคคลที่พร้อม ทีมบริหารจึงผลักดันให้ห้องปฏิบัติการเข้าสู่ระบบมาตรฐานสากลและได้นำ ระบบ ISO 17025 มาใช้ในห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ เพื่อให้ลูกค้ามีความมั่นใจในการใช้บริการการ วิเคราะห์พารามิเตอร์ด้านสิ่งแวดล้อมมากขึ้น