

สรุปการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากบุคลากรสำนักการศึกษาต่อเนื่อง
เรื่อง การพัฒนาสมรรถนะขององค์กรด้านคุณภาพการให้บริการ
วันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2560 ณ ห้องประชุมชั้น 4 อาคารตรีศร

จากการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เมื่อวันที่ 13 และ 16 มกราคม 2560 เรื่อง การสร้างวัฒนธรรมองค์กร : คุณภาพ ประทับใจ นวัตกรรมใหม่ มีอาชีพ โดยสำนักการศึกษาต่อเนื่องได้เชิญวิทยากรจากบริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) หรือ SCG บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ TRUE และบริษัท แอดวานซ์อินโฟร์เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ AIS ได้ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ด้านการให้บริการกับลูกค้าในแต่ละด้าน การให้บริการของทั้ง 3 บริษัทมีความแตกต่างและหลากหลายตามเป้าหมายและพันธกิจ มุ่งเน้นการบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ในส่วนของสำนักการศึกษาต่อเนื่องเป็นหน่วยงานที่มีพันธกิจในการให้บริการในด้านของการจัดฝึกอบรม งานสัมฤทธิ์บัตร งานอุทยานการศึกษาและงานสำนักงานเลขานุการ ภายใต้ค่านิยมองค์กร “คุณภาพ ประทับใจ นวัตกรรมใหม่ มีอาชีพ” ฝ่ายต่าง ๆ ได้นำเสนอความรู้ที่ได้รับจากวิทยากรและการนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนางาน ดังนี้

สำนักงานเลขานุการ

สำนักงานเลขานุการ สำนักการศึกษาต่อเนื่อง เป็นหน่วยงานกลางในการให้การสนับสนุนการดำเนินงานภายในฝ่ายต่าง ๆ ของสำนัก มีพันธกิจ 4 งาน ประกอบด้วย งานอำนวยการและสารบรรณ งานบุคคล งานแผนงานและงานการเงิน บัญชีและงบประมาณ จากการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ของวิทยากรสรุปได้ดังนี้

แนวความคิดของบริษัท SCG มุ่งเน้นในเรื่องคุณภาพและนวัตกรรม การบริหารคนของบริษัท SCG จะเริ่มตั้งแต่การรับคนเข้าทำงาน จะเลือกกลุ่มนักศึกษาที่ใกล้จบเข้ามาร่วมกิจกรรมเพื่อปลูกฝังและหล่อหลอม วัฒนธรรมองค์กรและการพัฒนาคนและงานให้มีประสิทธิภาพ ต้องไม่ปิดกั้นความคิดและสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่

แนวความคิดของบริษัท TRUE มุ่งเน้นในเรื่องของนวัตกรรมสินค้าและบริการ เน้นการสร้างวัฒนธรรมองค์กรโดยใช้ 4C คือ

- Caring การใส่ใจ
- Creative การสร้างสรรค์
- Courageous ความฮึกเหิม
- Credible การไว้วางใจ

แนวคิดของบริษัท AIS มุ่งเน้นการบริการที่ดีและมีนวัตกรรมที่ใหม่ ใช้หลักการรู้เขารู้เราในการออกแบบบริการ โดยวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าในทุกกลุ่ม โดยแบ่งความต้องการของลูกค้าเป็น 4 กลุ่ม ช่วงวัยด้วยกัน

แต่สิ่งที่เหมือนกันของทั้ง 3 หน่วยงานคือ

1. เป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่มีบุคลากรจำนวนมากทั่วประเทศ
2. มีวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง
3. การบริหารงานและการพัฒนาองค์กรเป็นที่ยอมรับในระดับสูง
4. บุคลากรมีความสามารถในระดับสูงและมีมาตรฐานการทำงานที่ดี
5. เน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและมุ่งเน้นการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ

แนวทางการพัฒนางานของสำนักงานเลขานุการ

จากแนวความคิดของทั้ง 3 หน่วยงาน สำนักงานเลขานุการได้นำมาเป็นแนวทางในการพัฒนางานด้านการให้บริการ ซึ่งผู้ใช้บริการของสำนักงานเลขานุการเป็นบุคลากรของฝ่ายต่าง ๆ การพัฒนางานด้านการให้บริการของสำนักงานเลขานุการมีการนำแนวคิดการบริหารงานแบบ PDCA มาใช้ในกระบวนการปฏิบัติงาน และมุ่งเน้นการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง

ฝ่ายบริการเผยแพร่ทางไกล

ฝ่ายบริการเผยแพร่ทางไกล เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ความรับผิดชอบในการส่งเสริมการศึกษาตาม อุตสาหกรรมตลอดชีวิต โดยไม่จำกัดเพศ วัย และวุฒิการศึกษา และเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการและวิชาชีพสู่ ประชาชนผ่านสื่อต่าง ๆ มีพันธกิจ 4 งาน ประกอบด้วย งานธุรการ งานโครงการสัมฤทธิ์บัตร งานกิจกรรม วิชาการเพื่อสังคม งานสื่อและนวัตกรรมวิชาการเพื่อสังคม ความรู้ที่ได้รับจากวิทยากรฝ่ายบริการเผยแพร่ ทางไกลสรุปได้ ดังนี้

1. แนวความคิดของบริษัท SCG

- 1.1 ให้ความสำคัญต่อวัฒนธรรมองค์กร ทุกหน่วยงานควรมีวัฒนธรรมองค์กร และเผยแพร่วัฒนธรรม ภายในองค์กรสู่ชุมชนและสังคม
- 1.2 การสร้างและการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรเริ่มจากคนกลุ่มเล็กๆ แล้วจึงขยายเป็นวงกว้าง
- 1.3 ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมองค์กร เช่น การทำงานต้องซื่อสัตย์สุจริต การรับเข้าทำงานจะไม่มีมีการทุจริต หรือติดสินบน หรือพนักงานเรียนจบจากต่างสถาบันก็ต้องอยู่ร่วมกันได้
- 1.4 วัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งคือความพร้อมเพรียงไปในทางเดียวกัน วัฒนธรรมที่อ่อนแอคือการ แยกแยกไปคนละทิศทาง

วัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง คือ

- เป็นผู้นำที่ดี
- เป็นผู้ตามที่ดี
- เป็นผู้ฟังที่ดี

1.5 การสร้างวัฒนธรรมองค์กรควรมีเป้าหมาย คือ ต้องการเห็นองค์กรเป็นแบบไหนหรือต้องการให้คนพูดถึงองค์กรอย่างไร มีการปลูกฝังให้มีความเต็มใจในการทำงาน ยินดีให้บริการ และคิดนอกกรอบอยู่ตลอดเวลา และวัฒนธรรมการประเมินผลงานแบบ 360 องศา คือการที่ลูกน้องประเมินหัวหน้าและหัวหน้าประเมินลูกน้องซึ่งเป็นการประเมินแบบเป็นความลับ

2. แนวคิดของบริษัท True

บริษัท True เป็นผู้นำคอนเวอร์เจนซ์ไลฟ์สไตล์ ซึ่งเชื่อมโยงทุกบริการพร้อมพัฒนาโซลูชันเพื่อตอบสนองตรงใจลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยมุ่งเน้นนวัตกรรมใหม่ ๆ ซึ่งสามารถแบ่งนวัตกรรมออกเป็น 4 ประเภท (4Ps of Innovation) ดังนี้

- Product Innovation การเปลี่ยนแปลงในการให้บริการให้มีความแปลกใหม่ให้กับลูกค้า
- Process Innovation การเปลี่ยนแปลงระบบขั้นตอนหรือกระบวนการ เช่น การพัฒนาแอปพลิเคชัน
- Position Innovation การเปลี่ยนแปลงรูปแบบของสินค้าหรือการให้บริการให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย
- Paradigm Innovation การมุ่งเน้นให้เกิดนวัตกรรมที่เปลี่ยนแปลงกรอบความคิด

การสร้างองค์กรนวัตกรรม (4C) ประกอบด้วย

- Caring ความรักหรือความรู้สึก มีส่วนในการสร้างวัฒนธรรมให้เกิดขึ้น
- Creative ความคิดสร้างสรรค์
องค์ประกอบของความคิดสร้างสรรค์ คือ มีแรงจูงใจ ความเชี่ยวชาญและมีทักษะในการคิด
- Courageous ความรับผิดชอบหรือความน่าเชื่อถือ
- Credible ความกล้าแสดงออกต่อส่วนร่วมและการแสดงความคิดเห็น

บริษัท True มีการแบ่งกลุ่มลูกค้าและวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายตามช่วงอายุและตามความต้องการของลูกค้า โดยทุกหน่วยงานของบริษัท True มีการแข่งขันด้านวัฒนธรรม มุ่งเน้นการพัฒนาผลประโยชน์ของลูกค้า

3. แนวคิดของบริษัท AIS

บริษัท AIS เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นด้านการให้บริการลูกค้า โดยการให้บริการลูกค้าจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ 1. แบ่งตามกลุ่มลูกค้าหรือกลุ่มเป้าหมาย

2. แบ่งตามความต้องการของลูกค้า โดยวัดจากความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลักเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ

บริษัท AIS มีกลยุทธ์ในการสร้างความได้เปรียบทางธุรกิจ คือ

1. การริเริ่มสินค้าและบริการใหม่ๆ เพื่อให้ตอบสนองเกินความคาดหวังของลูกค้า
2. มีความชำนาญ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว
3. มีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน บริการสม่ำเสมอ สะดวกสบาย

นอกจากนั้นบริษัทมีการจัดการฐานข้อมูลของลูกค้าและนำฐานข้อมูลของลูกค้าไปพัฒนาปรับใช้ในการให้บริการ โดยเน้นการให้บริการที่ดีต่อลูกค้าและดูแลลูกค้าอย่างจริงจัง

การให้บริการที่ดีจะต้องมีดังนี้

- ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี
- ทักษะของพนักงาน
- กระบวนการทำงานที่ดีและมีการวางแผน

โดยการให้บริการของบริษัท AIS จะมีแค่คำว่าดี กับไม่ดีโดยจะไม่มีคำว่าพอใช้หรือปานกลาง เพราะในปัจจุบันเป็นสิ่งคมของการแสดงความเป็นตัวตน

ความคาดหวังที่ลูกค้ามีต่อการให้บริการของบริษัท AIS คือ

- มีความสะดวกสบาย
- บริการแบบง่าย และรวดเร็ว
- มีข้อมูลมากพอต่อการตัดสินใจ
- พนักงานเป็นที่ปรึกษาที่ดี สามารถแนะนำได้
- มีทางเลือกที่หลากหลาย (มีวิธีการที่จะเข้าถึงสินค้าต่างๆ)
- การประเมินจากลูกค้าแบบ 360 องศา

แนวทางการพัฒนางานของฝ่ายบริการเผยแพร่ทางไกล

แนวทางการทำงานของฝ่ายบริการเผยแพร่ทางไกล คือ ในการปฏิบัติงานการตั้งใจทำงาน รวมถึงในการทำงานใหญ่ ใส่ใจในรายละเอียด และมีแนวทางในการพัฒนางานนวัตกรรมงานต่าง ๆ ของฝ่ายบริการเผยแพร่ทางไกล ดังนี้

➤ โครงการสัมฤทธิ์บัตร

- คัดเลือกชุดวิชาที่น่าสนใจจัดทำเป็นหลักสูตร e-Learning
- จัดทำโมดูลชุดวิชาในโครงสร้างสัมฤทธิ์บัตรครบโครงสร้าง 5 ชุดวิชา
- สื่อสารข้อมูลต่างๆ ให้ผู้เรียนผ่านทางช่องทาง SMS
- จัดให้มีกิจกรรมทางวิชาการ 20 % ช่วยแทนที่จะสอบอย่างเดียว 100 %

➤ รายการวิทยุกระจายเสียง จัดให้มีแฟนคลับประจำรายการ และมีกิจกรรมส่งเสริมช่วยเหลือสังคม โดยทางรายการเป็นตัวกลางเชื่อมระหว่างแฟนคลับกับกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์

➤ งานอภิปรายทางวิชาการ ในด้านการประชาสัมพันธ์แบบ Plaining Multimedia คือการวางแผนประชาสัมพันธ์ครบเครื่อง เช่น การทำข่าวล่วงหน้า คลิปทางอินเทอร์เน็ตล่วงหน้า วันจัดงาน ถ่ายทอดสดตลอดงาน และหลังจากวันงานทำสรุปเนื้อหาที่น่าสนใจของวิทยากรโซวี่ในอินเทอร์เน็ตสามารถดูย้อนหลังได้

➤ บทความทางอินเทอร์เน็ต

- ปรับการทำงานในเรื่องของการประหยัดทรัพยากรและเวลา คือ เดิมจะต้องสำเนากระดาษ บทความ ไม่น้อยกว่า 5 เรื่อง ส่งให้กองบรรณาธิการ จำนวน 3 ท่าน เปลี่ยนใหม่ ส่งเนื้อหาต่างๆ ให้ทาง e-mail แทนการใช้กระดาษ

- การทำ Banner ประชาสัมพันธ์กิจกรรมของบทความทางอินเทอร์เน็ต ปะติดตาม Facebook, Twitter, Instagram, Line เพื่อให้ผู้สนใจสามารถรับรู้ข้อมูลได้หลากหลายช่องทางเพิ่มขึ้น

ฝ่ายบริหารการฝึกอบรม ฝ่ายพัฒนาสื่อและเทคโนโลยีการฝึกอบรมและฝ่ายวิเคราะห์โครงการและ

หลักสูตรการฝึกอบรม

หน่วยบริการรูปแบบพิเศษได้นำแนวคิดและความรู้ที่ได้รับจากวิทยากรมาเป็นแนวทางในการปรับวิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักให้ชัดเจนตรงกับงานของสำนัก ในส่วนของงานฝึกอบรมมุ่งเน้นการทำงานที่มีคุณภาพและทำงานอย่างมืออาชีพ เพื่อให้สอดคล้องกับค่านิยมของสำนักเรื่องของการบริการที่มีคุณภาพ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในการให้บริการ โดยมุ่งเน้นการให้บริการแก่ผู้รับบริการในทุกกลุ่ม มีการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการสมัครเข้ารับการฝึกอบรม เช่นการต้อนรับลูกค้าอย่างเต็มใจ การให้บริการอาหารว่างแก่ผู้เข้ารับการอบรม เป็นต้น การจัดฝึกอบรมของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษมุ่งเน้นการทำงานแบบเป็นทีมที่เน้นการทำงานแทนกันได้ การทำงานภายใต้ทีมงานคุณภาพ และสนับสนุนให้บุคลากรมีการพัฒนาความรู้ในตำแหน่งงานของตนเองอย่างต่อเนื่อง เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ตลอดเวลา มีการพัฒนาทีมงานโดยมีการจัดประชุมสัมมนาเพื่อเป็นการแสดงความคิดเห็นหรือรับฟังปัญหาพร้อมกัน

ฝ่ายอุทยานการศึกษา

ฝ่ายอุทยานศึกษามีหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดกิจกรรมทางวิชาการและนันทนาการ โดยมุ่งเน้นการส่งเสริม พี่น้อง ทำนุบำรุง และเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมไทยเพื่อเป็นปัจจัยเสริมคุณภาพทางการศึกษา และคุณภาพชีวิต โดยมีพันธกิจ 3 งาน ประกอบด้วย งานธุรการ งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและงานอุทยานการศึกษา

โดยนำแนวคิดและความรู้ที่ได้รับจากวิทยากรมาปรับใช้ในการทำงานของฝ่ายอุทยานการศึกษา มุ่งเน้นการพัฒนาทางด้านศิลปวัฒนธรรมและอุทยานการศึกษา เพื่อให้เกิดเป็นนวัตกรรมใหม่ของฝ่ายอุทยานการศึกษา มีการปรับปรุงสถานที่ เช่น การปรับศูนย์การเรียนรู้ฯ ให้เป็นสถานที่เรียนรู้ด้านศิลปะและวัฒนธรรม และนิทรรศการต่าง ๆ เช่น นิทรรศการเครื่องปั้นดินเผา เป็นต้น นอกเหนือจากนั้นในด้านของศิลปวัฒนธรรม มีแนวคิดที่จะพัฒนาศิลปะการแสดงหุ่นกระบอก เพื่อเป็นช่องทางในการเผยแพร่ศิลปะวัฒนธรรมของสำนักไปยังภายนอก และยังมีการจัดสาธิตด้านการปั้นเครื่องปั้นดินเผาในศูนย์การเรียนรู้เพื่อให้ผู้สนใจหรือนักศึกษาได้เข้ามาเพื่อนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้ และฝ่ายอุทยานศึกษายังมีแนวคิดที่จะพัฒนากิจกรรมของฝ่ายให้มีความหลากหลายเพิ่มขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เข้ามาใช้บริการภายในศูนย์การเรียนรู้ ทั้ง นักศึกษา บุคลากร และประชาชนผู้สนใจทั่วไป