



รูปแบบการนำเสนอแนวปฏิบัติที่ดี
กิจกรรมการประกวดแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practices)

CoP ที่ 8 การดำเนินงานของสายสนับสนุน : การนำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในการดำเนินงาน
ของสายสนับสนุนเพื่อขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยไปสู่องค์กรสมัยใหม่.....

ชื่อผลงานการประยุกต์ใช้ Microsoft Teams สำหรับการบริหารงานและติดตามผลการดำเนินงาน
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการองค์กรสมัยใหม่ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล.....

ชื่อผู้นำเสนอ 1. นางสาวจันทิมา ไบสันต์..... หัวหน้าทีม
2. นางทิพวรรณ พุทธิวิโร..... ผู้ร่วมดำเนินการ
3. นางสาววารุณี จงกลศรี..... (กรณีเป็นทีม)

หน่วยงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ.....

ที่ปรึกษา (ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์ 085-4707291..... E-mail Jantima.b@rmutsv.ac.th.....

ความเป็นมา ความสำคัญและวัตถุประสงค์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ให้ความสำคัญในการพัฒนาระบบการจัดการองค์กรให้มีความทันสมัย (RUTS Modern Organization Management Platform) สามารถหนุนเสริมการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยในทุกมิติ เป็นการทำงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ พร้อมทั้งจะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี (แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ระยะปานกลาง 5 ปี, 2566) ซึ่งมีการส่งเสริมให้นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมด้านดิจิทัล เข้ามามีส่วนช่วยในการบริหารจัดการเพื่อเปลี่ยนผ่านองค์กรไปสู่ยุคดิจิทัล พร้อมทั้งสนับสนุนการขับเคลื่อนองค์กรสู่เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goal : SDGs) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี เป็นองค์กรที่สนับสนุนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ งานสำหรับการจัดการองค์กรสมัยใหม่ (ARIT Modern Organization Management Platform) ที่มีองค์ประกอบ การสร้างระบบนิเวศดิจิทัล (Digital Ecosystem) เป็นสำคัญเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงแห่งอนาคต คือ การพัฒนาและนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจ เพื่อพัฒนาระบบบริหาร มหาวิทยาลัยให้อยู่ในรูปแบบ Digital Transformation และสร้างความโดดเด่นเพื่อตอบสนองนโยบายการพลิกโฉม มหาวิทยาลัย (แผนยุทธศาสตร์การพัฒนสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ 4 ปี, 2566) ตามลำดับ

อย่างไรก็ตามการจัดการองค์กรสมัยใหม่ยุคดิจิทัล (Digital Organization) จำเป็นต้องพัฒนากลยุทธ์และปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานองค์กร ด้วยการนำสื่อเทคโนโลยีหรืออุปกรณ์ดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ในกระบวนการจัดการ โดยมีการปรับโครงสร้างพื้นฐานองค์กร การปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน ปรับเปลี่ยนกระบวนการคิดของผู้ปฏิบัติงาน (จันทร์จิรา เกลาราช, 2564) ที่มีความสามารถในการบูรณาการเทคโนโลยีกับการดำเนินงานภายในทั้ง การติดต่อสื่อสาร การนำทักษะความรู้มาใช้ร่วมกันทั้งองค์กร และเป็นองค์กรที่มีความคล่องแคล่วทางดิจิทัล (Digital dexterity) ทั้งยังสามารถปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ วิธีการปฏิบัติงาน และสร้างปฏิสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ปฏิบัติงาน รองรับปัจจัยแห่งความสำเร็จที่ทำให้องค์กรปรับเปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัล ประกอบด้วย 5 ปัจจัยหลัก คือ 1) วัฒนธรรมองค์กร 2) กลยุทธ์ดิจิทัล 3) เทคโนโลยี 4) ผู้ปฏิบัติงาน และ 5) กระบวนการจัดการ (Osmundsen, Iden, & Bendik, 2018 ; Grab, Olaru, & Gavril, 2019) ปัจจุบันหลายองค์กรได้นำสื่อดิจิทัลแบบ Open source รวมถึงการใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ต่าง ๆ ในการทำงานมาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน เช่น การประยุกต์ใช้ Zoom, Google Meet, YouTube, Facebook, Tik Tok และ Line สำหรับการประชุม ในส่วนการจัดการของงานบริหารทั่วไปที่ใช้โปรแกรม Google Apps, Facebook Messenger และ Line (รัฐันท์ รถทอง, 2565) อย่างไรก็ตามการใช้งานสื่อสังคมจะมีความแตกต่างและมีข้อดีแตกต่างกันไป แต่การประยุกต์ใช้ Microsoft Teams นั้น สามารถประยุกต์ใช้งานและตอบโต้การบริหารงานหลากหลายด้าน ครอบคลุมกับการจัดการภายในองค์กรได้ดี สามารถมอบหมายงาน ติดตามงาน และเก็บข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน เป็นต้น (อัญญาณ์ สมุห์เสนาโต, 2565)

ดังนั้น รูปแบบการนำเสนอแนวปฏิบัติที่ดีนี้ จึงนำเสนอการประยุกต์ใช้ Microsoft Teams สำหรับการบริหารงานและติดตามผลการดำเนินงานโดยมีการแก้ปัญหาด้านการจัดการองค์กรในการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย การประชาสัมพันธ์ การมอบหมายงานและกำหนดระยะเวลา การจัดเก็บเอกสาร การประชุมร่วมกัน ให้อยู่ในรูปแบบของทีมหลักและทีมย่อย ตามลำดับ ทำให้การจัดการบริหารองค์กรง่ายและสะดวก รวมถึงการติดตามงาน ส่งผลให้ผลสัมฤทธิ์ของงานเหมาะแก่การบริหารจัดการเพื่อเปลี่ยนผ่านองค์กรไปสู่ยุคดิจิทัลมีแนวโน้มที่ดีขึ้นต่อไป

วิธีปฏิบัติที่ดี (วิธีการ/กระบวนการ/แนวทางการดำเนินงานที่ได้ดำเนินการตามหลัก PDCA)

การวางแผนการดำเนินงาน (P)

1. ศึกษารายละเอียดสื่อดิจิทัลสำหรับการประยุกต์ใช้งานในองค์กร แม้ว่าสื่อโซเชียลในปัจจุบันจะเป็นส่วนช่วยในการดำเนินงานรวมถึงการบริหารองค์กร แต่การดำเนินการสำหรับการวางแผนปฏิบัติงาน เริ่มจากการวิเคราะห์รูปแบบงานที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับผิดชอบหรือผลจากปัญหาที่ผ่านมา ด้านการบริหารจัดการองค์กรและเชื่อมโยงผลตอบสนองการประยุกต์ใช้งานสื่อดิจิทัลที่รองรับกับการทำงานของฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียด ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การเชื่อมโยงรูปแบบงานด้านการบริหารงานกับการประยุกต์ใช้สื่อโปรแกรมที่ตอบสนองการทำงาน

รูปแบบงาน	Google App.	Line	Facebook	MS Teams
การประชุมออนไลน์	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
การจัดเก็บเอกสาร	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
การค้นหาเอกสารและดาวน์โหลดเอกสาร	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>
การติดตามงาน	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
การแจ้งเตือนปฏิทิน	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>
การประชาสัมพันธ์	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
การแบ่งภาระหน้าที่ตามกลุ่มงาน		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
การติดต่อสื่อสาร		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

จากตารางที่ 1 จะเห็นได้ว่าสื่อดิจิทัล/สื่อโซเชียลในปัจจุบันเป็นส่วนช่วยในการบริหารจัดการและส่งผลต่อการทำงานขององค์กรได้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม คุณสมบัติพิเศษของ MS Teams นั้น การประยุกต์ใช้งานสื่อยังคงตอบสนองต่อการทำงานเป็นทีมได้ดีและสะดวกต่อการจัดการได้ง่ายกว่าสื่อรูปแบบอื่น เนื่องจากสามารถแจ้งเตือนทั้งการสั่งงานโดยผู้บริหารหรือการประชาสัมพันธ์ การติดตามงานเป็นระยะ รวมถึงการวางแผนทำงานระยะยาว ที่สามารถระบุวันตาม Task งานที่ได้รับผิดชอบ ตามลำดับ

2. ออกแบบการใช้งานด้วย MS Teams ซึ่งมีการจัดการองค์กรด้านการบริหารงาน โดยใช้รูปแบบงานเป็นฐานสำคัญต่อการจัดการบริหารการดำเนินงานภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งใช้ชื่อ ทีม ARIT@rmutsv และแบ่ง Channel ให้ครอบคลุมต่อการใช้งานตามฝ่ายบริหารงานทั่วไป ฝ่ายวิศวกรรมเครือข่าย ฝ่ายวิทยบริการและสารสนเทศ ตามลำดับ โดยในแต่ละ Channel นั้น สามารถโพสต์งาน แนบไฟล์ มอบภาระงาน การดำเนินงานติดตามงานที่สามารถตรวจสอบโดยหัวหน้างานและผู้บริหาร ตามลำดับ

3. ประยุกต์ใช้ MS Teams สำหรับการบริหารงานและติดตามผลการดำเนินงาน

4. ติดตามผลการดำเนินงานและตรวจสอบผลสัมฤทธิ์ของงาน โดยการประยุกต์ใช้งาน MS Teams นั้น ผู้บริหารจะต้องสามารถเข้าถึงและพิจารณาถึงผลการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง

5. สรุปผลการประยุกต์ใช้งาน และพิจารณาประเด็นถึงการปรับปรุงต่อการใช้งาน MS Teams อาจจะมีการประยุกต์ใช้สื่อแบบ Open Source เข้ามาร่วมประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

การดำเนินงาน (D)

1. วางระบบและแบ่งช่องทางการใช้งาน โดยการจัดผังการดำเนินงานที่สามารถทำให้ผู้บริหารเข้าถึงทุกกลุ่ม และสามารถตรวจสอบการดำเนินงานได้ทุกภาคส่วน โดยแบ่งรายละเอียดดำเนินการดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การจัดกลุ่มกิจกรรมสำหรับการบริหารจัดการโดยการประยุกต์ใช้งาน MS Teams

กิจกรรม	รายละเอียดงาน
การแบ่งกลุ่มแชท	การสร้างกลุ่มแชทสำหรับการสนทนากลุ่มตามฝ่ายหรือตามงานเฉพาะที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย PR ARIT (บุคลากรทุกคน), ผู้บริหารสำนักวิทยบริการฯ, ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ฝ่ายวิศวกรรมเครือข่าย, ฝ่ายวิทยบริการและสารสนเทศ (ห้องสมุด และโปรแกรมเมอร์)
การแบ่ง Channels	การสร้าง Channel สำหรับการมอบภาระงาน ประกอบด้วย 2 ลักษณะ คือ 1. การสร้าง Channel เฉพาะฝ่ายงาน สำหรับมอบหมายภาระงานให้กับบุคลากรเฉพาะฝ่ายงานที่สังกัด 2. การสร้าง Channel ตามภาระงานทั่วไป สำหรับงานที่มีการมอบหมายทำงานร่วมกัน เช่น งานแผนและงบประมาณ, งานจัดซื้อวัสดุ, งานประชาสัมพันธ์, งานประชุม, งานบุคลากร, การควบคุมภายใน, การแจ้งไปราชการและการลา, การประกันคุณภาพ เป็นต้น
การติดตามงาน	การติดตามงาน แบ่งออกเป็นลักษณะเป็น การติดตามระยะสั้น และระยะยาว โดยการติดตามระยะสั้นอาจจะใช้ลักษณะการดำเนินการด้วยการพิมพ์ข้อความแจ้งเตือนไปตาม Channels หรือ แชทกลุ่ม ในส่วนของการติดตามงานระยะยาวจะมีการ Add Task เพื่อให้เห็นถึงวันสิ้นสุดด้วยการระบุวัน รวมถึงการรายงานความก้าวหน้าด้วยการอัปเดตผลการดำเนินงานเป็นระยะ ๆ ทำให้ผู้บริหารได้ทราบและแก้ไขได้ทัน่วงที
การจัดเก็บและการค้นหาเอกสาร	การจัดเก็บเอกสาร สามารถจัดเก็บด้วยการโพสต์ในห้อง Channel เพื่อให้ตรงกับความต้องการติดตามงานที่ได้รับมอบหมายหรือ Task ที่ได้รับมอบหมาย การจัดแยกเอกสารเป็นหมวดหมู่ทำให้สามารถค้นหาได้ง่ายและสะดวกต่อการ download files นอกจากนี้ด้วย MS Teams ยังสามารถค้นหาเอกสารได้ตามชื่อไฟล์ สามารถค้นหาในไฟล์รวมได้
การแจ้งเตือน	การแจ้งเตือนสามารถแจ้งเตือนเป็นรายบุคคล หรือรายกลุ่ม เช่น @นาย... จะสามารถแจ้งเตือนไปยังบุคคล เพื่อให้ทราบถึงการรับมอบหมายงานหรือการต้องการทราบข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังสามารถแท็กการทำงานเป็นรายกลุ่ม @ผู้บริหาร... นั้นหมายความว่า กลุ่มผู้บริหารทั้งหมดจะทราบรายละเอียดของการดำเนินการทั้งการประชาสัมพันธ์ การเข้าร่วมประชุม รวมถึงการดำเนินงานตามภารกิจได้ ตามลำดับ

2. นำระบบทดลองใช้ ซึ่งการทดลองใช้บุคลากรทุกคนภายใต้สังกัดสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำเป็นต้องใช้ร่วมกัน ซึ่งหลังจากการดาวน์โหลดและติดตั้ง MS Teams ได้มีการดำเนินการดังนี้

1) การแบ่งสมาชิกรวมถึงผู้บริหารไปยังฝ่าย/กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องตามกลุ่มแชทต่าง ๆ แบ่งกลุ่มตามฝ่ายที่สังกัด และกลุ่มงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ผู้บริหารสามารถแชทพูดคุยในกลุ่มและให้ทราบร่วมกัน

2) การแบ่ง Channel และมอบหมายงาน ประกอบด้วย กลุ่มงานประจำและงานตามการประกันคุณภาพ เพื่อให้ง่ายต่อการดำเนินการสามารถระบุการดำเนินการในรอบปีงบประมาณหรือขอบเขตระยะเวลาที่กำหนดทำให้พิจารณาขั้นตอนการดำเนินงานหรือตรวจสอบเอกสารย้อนหลังที่แนบไฟล์ไว้ได้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น

3) การติดตามงานจะใช้กระบวนการด้วยการ Add Task ใน Channel ต่าง ๆ ซึ่งใช้สำหรับงานประจำที่มีการรายงานผลรอบ 6 เดือน 9 เดือน หรือ รอบปี ตามลำดับ ตลอดจนภารกิจตามความต้องการของผู้บริหาร เช่น มีการมอบหมายงานและให้รายงานผลอย่างต่อเนื่องเป็นระยะๆ เพื่อให้ผู้บริหารทราบถึงผลการดำเนินงานที่สามารถระบุเป็นเปอร์เซ็นต์ความสำเร็จ และสามารถแก้ไขได้ทันเวลาที่หากเกิดปัญหาในการดำเนินงาน

4) การจัดเก็บเอกสารใช้วิธีการแนบไฟล์ไปพร้อมกับการส่งงานหรือมอบหมายงาน เมื่อมีหนังสือเข้าสารบรรณและมีการเขียนหนังสือเพื่อมอบหมาย จากนั้นหัวหน้างานมีหน้าที่ดำเนินการแนบเอกสารและแท็กชื่อผู้รับผิดชอบเพื่อดำเนินงาน กรณีเป็นงานประชาสัมพันธ์ทั่วไปจะแจ้งข่าวและแนบไฟล์ไปยังงานประชาสัมพันธ์ แต่การดำเนินงานในกรณีที่มอบหมายงานเฉพาะจะแยกการแนบเอกสารไปยัง Channel ที่สอดคล้องกับงานที่ได้รับมอบหมาย ตามลำดับ ซึ่งการแนบไฟล์และการจัดเก็บข้อมูลบน MS Teams มีข้อดี คือ การตรวจสอบและการค้นหาได้ง่าย รวมถึงไม่มีการหมดอายุของไฟล์เอกสารสามารถเปิดดูได้ผ่านเว็บไซต์และผ่าน Application บนอุปกรณ์สื่อสารไร้สาย ทำให้ค้นหาเอกสารย้อนหลังรวมถึงวิธีการดำเนินงาน และสามารถมอบหมายงานทดแทนได้

5) การแจ้งเตือนเป็นช่องทางที่ทำให้บุคลากรในแต่ละภาคส่วนได้รับทราบถึงภารกิจที่ได้รับมอบหมายอย่างทันเวลาที่ โดยผู้บริหาร/หัวหน้างานจะส่งข้อความแจ้งเตือนได้ทั้งทางช่องแชท หรือ Channel ต่างๆ รวมถึงการดำเนินงานแจ้งเตือนปฏิทินโดยใช้ Calendar และการแจ้งเตือนเมื่อถึงระยะเวลาอันใกล้ของการส่งงานจากการ Task ต่างๆ ทำให้ติดตามและประเมินผลงานที่ได้ดำเนินการผ่านมาได้สะดวก ตามลำดับ

การติดตามประเมินผล (C)

เนื่องจากผู้อำนวยการมีนโยบายการทำงานแบบ Activeness เน้นการขยันทำงานและมีการกระตุ้นอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นการติดตามผลการดำเนินงานจะมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งการติดตามประเมินผล ประกอบด้วยการติดตามผลการมีส่วนร่วมและรับผิดชอบต่อหน้าที่ และผลสำเร็จที่เกิดจากงานผ่านการประยุกต์ใช้ MS Teams ทำให้ทีมสามารถทำงานผ่านวัตถุประสงค์บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ สร้างความรู้สึกที่ดีต่อการมีส่วนร่วมและเกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลและให้เห็นมุมมองการทำงานในหลายมิติ เปลี่ยนความตึงเครียดในทางสร้างสรรค์ เนื่องจากการดำเนินการในแต่ละภาคส่วนแม้กระทั่งผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องในทีมภายในองค์กรเดียวกันสามารถเห็นถึงการทำงานของแต่ละบุคคลทำให้เกิดการกระตุ้นในการทำงาน นอกจากนี้การประยุกต์ใช้ MS Teams ลดความเสี่ยงด้านเอกสารสูญหาย สามารถค้นหาเอกสารได้ทันเวลาที่และทำงานทดแทนกันได้ เนื่องจากผู้ดำเนินการก่อนหน้าได้ดำเนินการจัดทำเอกสารต้นแบบ สามารถนำมาเป็นแบบอย่างในการดำเนินการ ต่อไป ซึ่งให้ผลสัมฤทธิ์ของงานตามที่กำหนดประสบผลสำเร็จเกินกว่า 80 เปอร์เซ็นต์ และภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้งานอยู่ในระดับมาก




การดำเนินงานขั้นปรับปรุง (A)

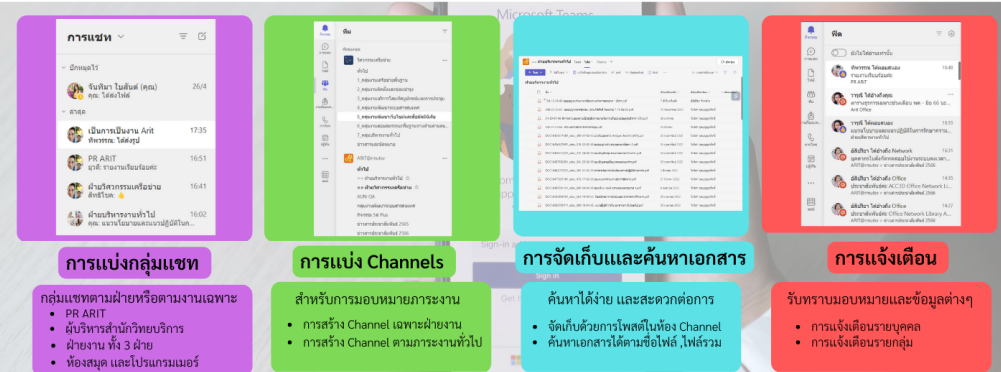
การบริหารจัดการงานและการติดตามผลการดำเนินงานด้วยการประยุกต์ใช้ Microsoft Teams เป็นการนำสื่อดิจิทัลมาใช้งานภายในองค์กรซึ่งตอบโจทย์การทำงานได้ดีในยุคดิจิทัล อย่างไรก็ตามในบางกรณีจำเป็นต้องใช้สื่ออื่นในการทำงานร่วมกันเพื่อให้สอดคล้องกับการทำงานของหน่วยงานอื่นทั้งการจัดเก็บเอกสารเพื่อการแชร์ไฟล์สำหรับการจัดเก็บไฟล์ข้อมูลขนาดใหญ่ รวมถึงการประชุม เป็นต้น ควรมีการประเมินความพึงพอใจต่อกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากการทำงานจะต้องมีลักษณะการทำงานเป็นทีม และให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำช่องทางเพื่อวิเคราะห์และรายงานผลปัญหาการทำงานที่ผ่านมาใน Channel ต่าง ๆ หรือ ในส่วนของ Task ที่ได้รับมอบหมาย ทำให้บุคลากรท่านอื่นรวมถึงผู้บริหารในองค์กรได้ทราบทั่วกัน ตามลำดับ

ความสำเร็จและหลักฐานที่แสดงถึงผลความสำเร็จ

การประยุกต์ใช้ MS Teams เป็นเครื่องมือที่ตอบโจทย์ลักษณะการทำงานเป็นทีม ซึ่งในยุคดิจิทัลมีความจำเป็นอย่างยิ่งด้วยการฝากข้อมูลบน Cloud สามารถตรวจสอบผลการดำเนินงาน การค้นหาเอกสาร ตลอดจนการเข้าถึงไฟล์เอกสารของ Microsoft พร้อมทั้งยังสามารถทำงานร่วมกันได้อย่าง Real Time ทำให้ประสบผลสำเร็จได้จากการร่วมมือกัน ทั้งฝ่ายบริหารงานทั่วไป ฝ่ายวิศวกรรมเครือข่าย ฝ่ายวิทยบริการและสารสนเทศ รวมถึงผู้บริหารได้เข้ามาจับบทบาทและสังเกตการทำงาน ติดตามงานเพื่อการพัฒนาและจัดการองค์กรได้ง่าย ซึ่งมีผลการดำเนินการที่สะท้อนถึงความสำเร็จในการประยุกต์ใช้ MS Teams แสดงดังภาพที่ 1

ความสำเร็จและหลักฐานที่แสดงถึงผลความสำเร็จ



การแบ่งกลุ่มแชท

กลุ่มแชทตามฝ่ายหรือตามงานเฉพาะ

- PR ARIT
- ผู้บริหารสำนักวิทยบริการ
- ฝ่ายงาน ทั้ง 3 ฝ่าย
- ห้องสมุด และโปรแกรมเมอร์

การแบ่ง Channels

สำหรับการมอบหมายภาระงาน

- การสร้าง Channel เฉพาะฝ่ายงาน
- การสร้าง Channel ตามภาระงานทั่วไป

การจัดเก็บและค้นหาเอกสาร

ค้นหาได้ง่าย และสะดวกต่อการ

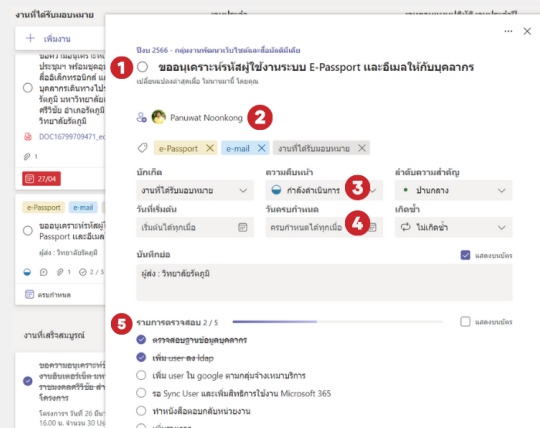
- จัดเก็บด้วยการโพสดีในช่อง Channel
- ค้นหาเอกสารได้ค้นหาชื่อไฟล์, โฟลเดอร์

การแจ้งเตือน

รับทราบมอบหมายและข้อมูลต่างๆ

- การแจ้งเตือนรายบุคคล
- การแจ้งเตือนรายกลุ่ม

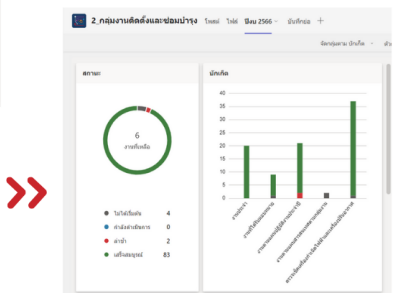
การติดตามงาน



1. ชื่อของตัวงานที่ได้รับมอบหมาย
2. แท็กเพิ่มชื่อผู้ที่เกี่ยวข้อง
3. ความคืบหน้า
4. วันเริ่มต้น วันครบกำหนด
5. รายงานการตรวจสอบ

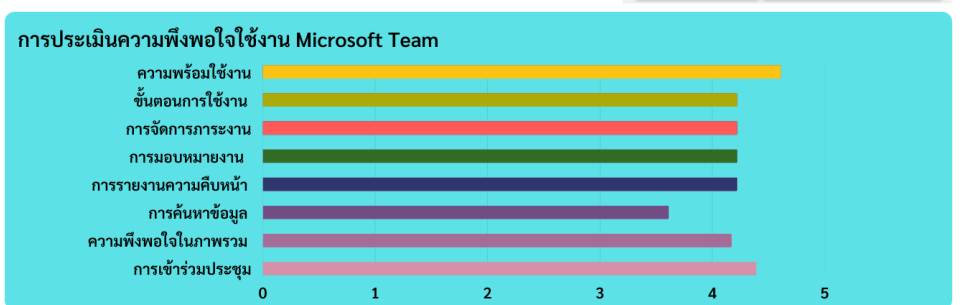
- 1 การ Add Task งาน
- ตั้งชื่องานที่ได้รับมอบหมาย
- 2 แท็กเพิ่มชื่อ
- เพิ่มชื่อผู้ที่เกี่ยวข้อง
- 3 ความคืบหน้า
- สถานะงาน ยังไม่เริ่ม, กำลังดำเนินการ, เสร็จสมบูรณ์
- 4 วันเริ่มต้น วันครบกำหนด
- ระบุวันเริ่มต้น และวันครบกำหนดของงาน
- 5 รายงานการตรวจสอบ
- ระบุขั้นตอนดำเนินงานตั้งแต่ขั้นตอนแรกถึงขั้นตอนสิ้นสุด

ผู้บริหารสามารถติดตามงานจาก Task งานและทราบว่า งานนั้น ใครเป็นผู้รับผิดชอบ สถานะงาน วันครบกำหนดของงาน และบุคลากรได้ดำเนินการถึงขั้นตอนนี้แล้ว หน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีการรายงานความก้าวหน้าด้วยการอัปเดตผลการดำเนินงานเป็นระยะๆ



การแสดงผลข้อมูลเชิงสถิติความสำเร็จของการดำเนินงาน

Microsoft team สามารถแสดงผลของการทำงานในรูปแบบแผนภูมิได้ พร้อมสรุปผลการดำเนินงาน และบอกรายละเอียดงานรวมถึงสถานะของงาน เช่น ไม่ได้เริ่มต้น กำลังดำเนินการ สำเร็จ และเสร็จสมบูรณ์



ภาพที่ 1 ผลสำเร็จการประยุกต์ใช้ MS Teams ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของทีมงาน/ประสิทธิภาพ/แนวทางการพัฒนาในอนาคต

ปัจจัยแห่งความสำเร็จที่เกิดจากการขับเคลื่อนองค์กรด้วย MS Teams เป็นการร่วมแรงร่วมใจกันทุกภาคส่วนทั้งผู้บริหาร หัวหน้างาน รวมถึงบุคลากรสายปฏิบัติการและสายสนับสนุน มีการทำงานระบบทีมที่ทำให้ประสบผลสำเร็จและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งการจัดการองค์กรสมัยใหม่ในยุคดิจิทัลจำเป็นต้องมีการใช้สื่อต่างๆ มาบูรณาการร่วมกันในการจัดการองค์กร จะเห็นได้ว่า การใช้งาน MS Teams มีความโดดเด่นในการติดตามงาน การทวนสอบผลการดำเนินงาน การวางแผนจัดสรรงานให้เหมาะสมแก่ผู้ปฏิบัติงานและการวางแผนแก้ไขเมื่อเกิดปัญหาในแต่ละด้าน ซึ่งการวางระบบการทำงานที่ดี ทำให้บุคลากรทุกภาคส่วนได้ทราบถึงภาระหน้าที่ของตนเอง มีแรงผลักดันร่วมกัน มีการร่วมมือช่วยเหลือและส่งเสริมกัน มีความมุ่งมั่นที่จะทำภารกิจให้สำเร็จเพื่อบรรลุเป้าหมายตามเวลาที่กำหนด ตลอดจนมีการประเมินผล แก้ไขปัญหาเพื่อทำให้การทำงานเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด ตามลำดับ ประสิทธิภาพของการดำเนินการที่แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จนั้น สามารถวัดได้จากตัวชี้วัดด้านเวลาและคุณภาพของการดำเนินงานที่สำเร็จซึ่งมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริหารและพันธกิจตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย โดยสามารถลดเวลาในการดำเนินการ ทวนสอบการทำงาน เนื่องจากระบบจะคอยเป็นตัวกำหนดถึงกรอบการทำงาน มีการตรวจสอบการรายงานความก้าวหน้าในระบบให้สามารถติดตามงานได้ทันท่วงที ทำให้ประสบผลสำเร็จในทุก ๆ ด้าน ด้วยการพัฒนาองค์กรภายใต้องค์ประกอบของ วัฒนธรรมองค์กร กลยุทธ์ดิจิทัล เทคโนโลยี ผู้ปฏิบัติงาน และกระบวนการจัดการ ดังภาพที่ 2 สามารถทำให้องค์กรปรับเปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัลได้เต็มรูปแบบต่อไปในอนาคต



ภาพที่ 2 ปัจจัยแห่งความสำเร็จจากการขับเคลื่อนองค์กรด้วย MS Teams

แนวทางสำหรับการพัฒนาในอนาคตนั้นจะใช้ Task สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติราชการเป็นรายบุคคล มีการกำหนดให้วางเป้าหมายในการทำงานทั้งงานประจำและงานตามภารกิจยุทธศาสตร์ โดยให้ผู้ปฏิบัติงานวาง Goal ของผลลัพธ์ในรอบ 6 เดือน ทำให้องค์กรสามารถสังเคราะห์การ จัดสรรแบ่งภาระงาน ติดตามภารกิจของผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับผิดชอบและร่วมกันสังเกตการดำเนินงานวิเคราะห์ผลสำเร็จของงานเป็นรายบุคคล รวมถึงการประชาสัมพันธ์ไปยังหน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัยให้สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้จากการประยุกต์ใช้งาน MS Teams มาใช้ร่วมกันทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย เพื่อใช้ติดตามแผน การดำเนินการ และการรายงานผลการดำเนินการ ตามลำดับ

เอกสารอ้างอิง

จันทร์จิรา เหลลาราช. (2564). ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัล. *วารสารสารสนเทศศาสตร์*, 39(4), 81-94.

รัฐนันท์ รถทอง. (2565). การเรียนรู้แบบไมโครและเทคโนโลยีการศึกษาในยุคดิจิทัล. *วารสารบัณฑิตวิทยาลัยรำไพพรรณี*, 5(1), 37-46.

อัลญานัม สมุห์เสนีโต. (2565). ประสิทธิภาพของการจัดการเรียนการสอนรายวิชาความรู้เบื้องต้นทางประชากรศาสตร์ในห้องเรียนเสมือนด้วยโปรแกรม MS TEAMS. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 16(2), 209-221.

Grab, B., Olaru, M. & Gavril, R. (2019). Self-manage teams as a key to unlocking digital transformation in business management. *Quality-Access to Success*, 20(S2), 280-286.

Osmundsen, K., Iden, J., & Bendik B. (2018). Digital transformation: drivers, success, factors, and implications. *The 12th Mediterranean Conference on Information Systems (MCIS)*, Corfu, Greece, 1-15.

หมายเหตุ : การจัดทำรูปแบบการนำเสนอแนวปฏิบัติที่ดี

1. กระดาษ A4
2. การพิมพ์ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK Font Size 16 ตัวอักษรปกติ
หัวข้อใหญ่ Font Size 16 ตัวอักษรหนา