

ชื่อเรื่อง

ระบบการเบิกสวัสดิการด้านสุขภาพแบบยืดหยุ่นในรูปแบบออนไลน์ (Flexible Benefits Online)

ปัทมา วงษ์สุน ศุภิสรา คุณยศยิ่ง
กองทรัพยากรทุนมนุษย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Pattama.v@cmu.ac.th

1. แนวปฏิบัติที่ดีในด้าน วิจัย/ นวัตกรรม

2. บทนำ/ที่มาและความสำคัญ

ด้วยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้มีนโยบายจัดสวัสดิการด้านสุขภาพให้แก่บุคลากร นอกเหนือจากสวัสดิการหลักที่มหาวิทยาลัยจัดให้แก่บุคลากร เพื่อเป็นการ เสริมสร้างขวัญและกำลังใจ สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพิ่มระดับความสุขความผูกพันต่อมหาวิทยาลัย และเพื่อสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพให้แก่พนักงานในเชิงการรักษา เชิงการป้องกันปัญหาทางสุขภาพด้านร่างกายและจิตใจของตนเอง อันจะก่อประโยชน์อย่างสูงสุดในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน และเพื่อตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่สำคัญของมหาวิทยาลัย นั้น

ดังนั้น กองทรัพยากรทุนมนุษย์ ในฐานะหน่วยงานที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านบุคลากรทั้งหมด ได้แก่ การสรรหา บรรจุแต่งตั้ง โอนย้าย การประเมินผลการปฏิบัติงาน การพิจารณาความดีความชอบ การกำหนดอัตราเงินเดือนและประโยชน์ตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง การพัฒนาความรู้ความสามารถและศักยภาพการปฏิบัติงาน รวมไปถึงด้านสิทธิและสวัสดิการ จึงได้เกิดจากแรงบันดาลใจที่อยากจะพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงาน ค้นหาวิธีการใหม่ ๆ เพื่อสร้างประสิทธิภาพ ประสิทธิผลที่ดีมากยิ่งขึ้น และให้คน มช. เกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด ซึ่งออกมาในรูปของนวัตกรรม (Innovation) อันเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ของกระบวนการออกแบบสวัสดิการดังกล่าวขึ้นโดยสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อสวัสดิการของบุคลากรทุกช่วงวัย เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการวางแผน และกำหนดสวัสดิการด้านสุขภาพให้ครอบคลุมและตอบโจทย์ความต้องการในภาพรวมอย่างสูงสุด เป็นผลลัพธ์ให้เกิดรูปแบบการจัดสวัสดิการด้านสุขภาพอย่างมีส่วนร่วม กล่าวคือ “การจัดทำประกันสุขภาพแบบกลุ่ม” ร่วมกับ “สิทธิสวัสดิการด้านสุขภาพแบบยืดหยุ่น” (CMU Flexible Benefit) เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเลือกใช้สิทธิสวัสดิการได้ตรงกับความต้องการของตนเอง ถือเป็นการป้องกันและป้องปรามปัญหาสุขภาพกายและสุขภาพใจ รวมถึงเป็นการตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล พัฒนาไปสู่มหาวิทยาลัยดิจิทัล ด้วยระบบการเบิกสวัสดิการ

ด้านสุขภาพแบบยืดหยุ่น หรือ “FLEX-CMU” ที่เป็น Web Application รองรับทุกกระบวนการเบิกจ่ายสวัสดิการด้านสุขภาพแบบยืดหยุ่นสำหรับบุคลากรที่มีจำนวนมากกว่า 6,000 ราย กอปรกับในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากในกระบวนการทำงานทุกด้านขององค์กร ซึ่งกล่าวได้ว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างยิ่ง ดังนั้น กองทรัพยากรทุนมนุษย์ จึงมีแนวคิดในการออกแบบและนำระบบสารสนเทศมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่บุคลากรผู้ใช้งาน โดยบุคลากรสามารถลงชื่อเข้าใช้งานด้วย CMU Account เพื่อจัดทำรายการเบิก แนวนหลักฐานประกอบการขอเบิก (รองรับไฟล์ประเภทภาพถ่ายและ PDF) และติดตามทุกกระบวนการกลั่นกรองด้วยตนเองได้ ตลอดจนได้รับค่าใช้จ่ายผ่านบัญชีตามข้อมูลในระบบเงินเดือนของมหาวิทยาลัย (CMU Payroll) และสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่ทำหน้าที่กลั่นกรองสามารถดำเนินการตรวจสอบส่งอนุมัติ หรือแจ้งกลับบุคลากรกรณีต้องแก้ไข พร้อมเรียกดูรายงานข้อมูลได้ทุกที่ ทุกเวลา และทุกสถานการณ์ ทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และมีการควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

3. วัตถุประสงค์

1. เพื่อประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสนับสนุนกระบวนการบริหารงานบุคคล
2. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
3. เพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบนวัตกรรมบริการต่อบุคลากร
4. เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านเทคโนโลยีมุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล

4. ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System)

ฤทัยชนนี สิริชัย (2540) ได้อธิบายเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ว่า เป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานต่างๆ เพื่อจัดทำสารสนเทศไว้ใช้งาน อันประกอบด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีโทรคมนาคมเป็นหลัก และยังรวมถึงเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำข้อมูลข่าวสารมาใช้ให้เกิดประโยชน์ โดยการใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการจัดการและเก็บข้อมูล ส่วนการสื่อสารโทรคมนาคมใช้เป็นสื่อในการจัดส่งข้อมูล เผยแพร่ภาพและเสียงออกไปเพื่อการสื่อสารระหว่างกัน

ยีน ภู่วรรณ (2544) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาไว้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสาร การจัดระบบการประมวลผล การส่งผ่านและสื่อสารด้วยความเร็วสูงที่มีปริมาณมาก โดยมีบทบาทโดยตรงกับการสร้างความรู้ (Knowledge Constructor) รวมถึงการนำเสนอและแสดงผลด้วยระบบสื่อต่าง ๆ ทั้งในด้านข้อมูล รูปภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหว วิดีโอ ฯลฯ อีกทั้งยังสามารถสร้างระบบการมีชุดความรู้ที่เรียกว่า เวิลด์ โนว์ เลจ (World Knowledge) ซึ่งมีแหล่งความรู้มากมายกระจายอยู่ทั่วโลก ผู้เรียนต้องเรียนรู้ได้มากและรวดเร็ว รวมทั้งสามารถแยกแยะ ค้นหาข่าวสาร ตลอดจนการแสวงหาสิ่งที่ต้องการได้ตรงความต้องการ

หรรษา วงศ์ธรรมกุล (2541) ได้กล่าวถึงความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ว่า เป็นความรู้หรือกระบวนการในการดำเนินงานใดๆ ที่ต้องอาศัยเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ การติดต่อสื่อสาร การรวบรวมและการนำข้อมูลมาใช้อย่างทันการ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพ ทั้งทางด้านการผลิต การบริการ การบริหาร รวมทั้งเพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ ซึ่งจะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ นั้นเป็นเครื่องมือสำหรับการติดต่อสื่อสารและการไหลเวียนของความรู้และการเรียนรู้ ระบบการสื่อสารที่ใช้คอมพิวเตอร์เป็นสื่อกลาง ใช้ประโยชน์ด้านการจัดเก็บข้อมูล การประมวลผล และสามารถสืบค้นความรู้ได้จากระบบสารสนเทศ เพื่อใช้ในการสื่อสารกับทั้งภายในและภายนอกองค์กรมีฐานข้อมูล รายงาน เอกสาร คู่มือการทำงาน ที่สามารถจัดการได้อย่างรวดเร็ว และง่ายต่อการเข้าถึงระบบโดยบุคลากรทั้งหมด

จากแนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังกล่าวมีความสอดคล้องกันในหลายด้าน สามารถสรุปได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นการดำเนินงานเพื่อจัดทำสารสนเทศโดยใช้คอมพิวเตอร์และโทรคมนาคมเป็นหลัก เพื่อกับและส่งข้อมูลข่าวสารให้เกิดประโยชน์ในการสื่อสารและการใช้งาน โดยเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการรวบรวมและประมวลผลข้อมูลที่มีความเร็วสูง ซึ่งช่วยในการสร้างความรู้และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ข้อความ รูปภาพ และวิดีโอ นอกจากนี้ยังสามารถเชื่อมโยงกับแหล่งความรู้ทั่วโลก เพื่อให้ผู้เรียนค้นหาข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีบทบาทในการเก็บรวบรวมข้อมูลและเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต บริการ และการบริหาร ทั้งยังช่วยให้การสื่อสารและการไหลเวียนของความรู้เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยรวมแล้ว เทคโนโลยีสารสนเทศถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยในการจัดการข้อมูล การสื่อสาร และการสร้างความรู้ ที่มีผลต่อการเรียนรู้และการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ

4.2 เครื่องมือสำคัญในการจัดสวัสดิการด้านสุขภาพ คือ **การเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Action Learning)** อันมีกระบวนการคิดหาวิธีในการพัฒนางาน รวมถึงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เกิดการบูรณาการเรียนรู้ นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ เนื่องจากสวัสดิการด้านสุขภาพเป็นสวัสดิการด้านสุขภาพ เป็น**นวัตกรรมบริการรูปแบบใหม่ (Service)** ที่สร้างประสบการณ์ด้านการเบิกจ่ายภายใต้กองทุนสวัสดิการพนักงานมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ให้กับบุคลากรผ่าน Web Application โดยเป็นการนำวิธีการดำเนินงานที่ผ่านกระบวนการกลั่นกรองวางแผนภายใต้บริบทเงื่อนไขและวิธีการเบิกจ่ายและข้อจำกัดทางด้านกฎระเบียบอย่างเป็นระบบโดยคำนึงถึงความต้องการของบุคลากรมาเป็นแนวทางในการสร้างบริการที่แตกต่าง เพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของบุคลากร ลดขั้นตอน ความซ้ำซ้อน การปฏิบัติงาน เกิดเป็นการดำเนินการแบบไร้รอยต่อ (Seamless) ด้วยการให้จุดเริ่มต้นของกระบวนการตลอดจนเสร็จสิ้นกระบวนการให้อยู่ในระบบทั้งหมด

ซึ่งรูปแบบของการเรียนรู้จากการปฏิบัติในการทำงาน ทำให้เกิดกระบวนการคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหา หรือ พัฒนางานทำให้เกิดประโยชน์ต่อบุคลากรและองค์กรได้ดียิ่งขึ้น พร้อมทั้งในระหว่างที่มีการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับองค์ความรู้ร่วมกับผู้ปฏิบัติงาน และผู้อื่น อันเป็นการเรียนรู้ในลักษณะที่มีการทำงานร่วมกัน และมีการเสนอแนะ และให้ข้อคิดเห็นเมื่อมีการดำเนินการปฏิบัติ และในบางครั้งอาจจะมีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

5. วิธีการ/กระบวนการ

“Flexible Benefits Online” ถือเป็นนวัตกรรมการบริการรูปแบบใหม่ (Service) ที่สร้างประสบการณ์ด้านการเบิกจ่ายภายใต้กองทุนสวัสดิการพนักงานมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ให้กับบุคลากรผ่าน Web Application โดยเป็นการนำวิธีการดำเนินงานที่ผ่านกระบวนการกลั่นกรองวางแผนภายใต้บริบทเงื่อนไขและวิธีการเบิกจ่ายและข้อจำกัดทางด้านกฎระเบียบอย่างเป็นระบบโดยคำนึงถึงความต้องการของบุคลากรมาเป็นแนวทางในการสร้างบริการที่แตกต่าง เพื่อมุ่งตอบสนองต่อความพึงพอใจของบุคลากร ลดขั้นตอนความซ้ำซ้อนการปฏิบัติงาน เกิดเป็นการดำเนินการแบบไร้รอยต่อ (Seamless) ด้วยการให้จุดเริ่มต้นของกระบวนการตลอดจนเสร็จสิ้นกระบวนการให้อยู่ในระบบเดียวกันทั้งหมด ดังนี้

- **การเชื่อมโยงฐานข้อมูล:** ระบบถูกออกแบบให้เชื่อมโยงกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหลักของมหาวิทยาลัย ได้แก่ CMU HR และ CMU Payroll เพื่อความสะดวกรวดเร็วและแม่นยำในการตรวจสอบและแสดงผลข้อมูลบุคลากรแต่ละประเภท
- **การทำรายการเบิก:** บุคลากรลงชื่อเข้าใช้งานด้วย CMU Account จากนั้นกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มออนไลน์ พร้อมแนบหลักฐานประกอบการขอเบิกตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด (รองรับไฟล์ประเภทภาพถ่ายและ PDF) และกดยืนยัน จากนั้นสามารถติดตามความคืบหน้าของรายการเบิก ตรวจสอบวงเงินคงเหลือ หรือยกเลิกรายการเบิกด้วยตนเองได้ (เฉพาะรายการเบิกที่ยังไม่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทำหน้าที่กลั่นกรอง)
- **การตรวจสอบรายการเบิก:** ผู้ทำหน้าที่กลั่นกรอง (เจ้าหน้าที่ด้านบุคคลหรือการเงินและบัญชี) ลงชื่อเข้าใช้งานด้วย CMU Account จากนั้นทำการตรวจสอบข้อมูลและหลักฐานประกอบการขอเบิกบนระบบได้ทันที และกดยืนยันเพื่อส่งขออนุมัติต่อไปหากรายการเบิกถูกต้องครบถ้วน แต่หากรายการเบิกนั้นข้อมูลไม่ถูกต้องครบถ้วน สามารถกดส่งคืนแก้ไขพร้อมระบุเหตุผลและแจ้งกลับไปยังบุคลากรผู้ขอเบิกได้
- **การแจ้งเตือน:** บุคลากรจะได้รับการแจ้งเตือนผ่าน CMU Mail ในกรณีที่รายการขอเบิกได้รับอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ได้รับเงินโอนเข้าบัญชีแล้ว และมีรายการเบิกที่ต้องแก้ไข
- **การจัดเก็บและรายงานผล:** ผู้ปฏิบัติงานที่ทำหน้าที่กลั่นกรอง (เจ้าหน้าที่ด้านบุคคลหรือการเงินและบัญชี) และผู้มีอำนาจอนุมัติ สามารถเรียกดูรายงานพร้อมรายละเอียดการเบิกสวัสดิการด้านสุขภาพแบบยืดหยุ่นของบุคลากรได้ อันจะเป็นข้อมูลตั้งต้นสำคัญในการพัฒนาสวัสดิการดังกล่าวให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่บุคลากร และบูรณาการร่วมกับระบบฐานข้อมูลสุขภาพบุคลากรเพื่อวางแผนและออกแบบแนวนโยบายด้านสุขภาพ รวมถึงเป็นพื้นฐานเพื่อต่อยอดไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัลได้ในอนาคต

6. ผลกระทบที่เป็นประโยชน์หรือสร้างคุณค่า

6.1 ระดับบุคคล : บุคลากรได้รับสวัสดิการด้านสุขภาพที่ครอบคลุมในเชิงการป้องกันปัญหาทางสุขภาพด้านร่างกายและจิตใจของตนเอง อันจะเกิดประโยชน์อย่างสูงสุดต่อคุณภาพชีวิตของบุคลากร

6.2 ระดับส่วนงาน : กองบริหารงานบุคคล ได้นำข้อมูลผลการประเมินในด้านที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการ ใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ และปรับปรุงการจัดสวัสดิการให้แก่บุคลากร เพื่อนำไปสู่การบริหารจัดการ สวัสดิการให้แก่บุคลากรให้ดียิ่งขึ้น และตอบสนองต่อเชิงกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยในด้านการบริหารจัดการองค์กร เพื่อมุ่งความเป็นเลิศ (CMU Excellence Management Platform)

6.3 ระดับองค์กร : สามารถช่วยยกระดับสู่มหาวิทยาลัยอัจฉริยะ (Intelligence University) ตามแผนพัฒนาการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระยะที่ 13 (พ.ศ. 2566 - 2570)

SO6 : บริหารจัดการองค์กรเพื่อมุ่งความเป็นเลิศ (CMU Excellence Management Platform)

Agenda 3 : การยกระดับสู่มหาวิทยาลัยอัจฉริยะ (Intelligence University)

FS3 : การ ยกระดับสู่ มหาวิทยาลัย อัจฉริยะ (Intelligence Organization with Data Driven Management)

KP18 : ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนบุคลากรของมหาวิทยาลัยตลอดช่วงการ ทำงาน (CMU Employee Digital Journey)

อีกทั้งนโยบายสวัสดิการดังกล่าวทำให้ระดับความสุขความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อมหาวิทยาลัยเพิ่ม สูงขึ้น และคน มช. สุขภาพเป็นเลิศ

6.4 ระดับประเทศ : ตามหลักการของสวัสดิการด้านสุขภาพของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ตอบสนอง ต่อยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) ในด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ และสอดคล้องกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) ในด้านการเสริมสร้างให้คนไทย มีสุขภาพที่ดี ตลอดจนตอบสนองกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 – 2570) ที่ได้กำหนดจุดหมายให้ประเทศไทยมีภาครัฐที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และตอบโจทย์ประชาชน

7. แผนการดำเนินงาน / การนำไปใช้

กองทรัพยากรทุนมนุษย์ ได้ดำเนินออกแบบการจัดสวัสดิการด้านสุขภาพภายใต้กฎระเบียบและ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง และเพื่อให้เกิดการใช้สวัสดิการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงได้มีการร่วมมือบูรณาการ องค์ความรู้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาระบบ โดยมีกระบวนการดำเนินงานตามหลักการวงจรการ บริหารโครงการ (Project Management Life Cycle) ดังนี้

1. การริเริ่มโครงการ (Initiation) : ประเมินภาพรวมของการพัฒนาระบบ เกี่ยวกับขอบเขต กลุ่มเป้าหมายหรือผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) ความซับซ้อนของกฎระเบียบ รวบรวมข้อปัญหาที่ พบจากการปฏิบัติงานและใช้ข้อมูลออกแบบพัฒนาระบบพร้อมกับการบูรณาการความร่วมมือจัดทำ ระบบให้เกิดประโยชน์สูงสุด
2. การวางแผน (Planning) : กำหนดขอบเขตงาน (Scope) ประมาณการงบประมาณ (Budget) วิเคราะห์ความเสี่ยงที่คาดว่าจะเกิดขึ้น (Risk Analysis) อาทิ ด้านการเงิน ความเสี่ยงที่คาดว่าจะ เกิดขึ้น ได้แก่ หลักฐานการเบิกจ่ายสูญหาย โดยวิธีการปิดความเสี่ยง คือจัดเตรียมแฟ้มเก็บหลักฐาน

การเบิกจ่ายเฉพาะของโครงการ และจัดเก็บเอกสารการเบิกจ่ายสำรองในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์เป็นต้น รวมไปถึงการวางแผนกำหนดรูปแบบการทำงานของระบบให้สอดคล้องกับกระบวนการทำงานเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาระบบ

การดำเนินการ	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.
สำรวจความคิดเห็นของบุคลากรและจัดทำนโยบายสวัสดิการแบบยืดหยุ่น	↔									
ร่างระเบียบที่เกี่ยวข้อง		↔								
นำเสนอเพื่อขออนุมัติโครงการต่อคณะกรรมการบริหารงานบุคคล			↔							
ประชุมทีมพัฒนาระบบ				↔	↔	↔				
เริ่มพัฒนาระบบ			↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔
ทดสอบการใช้งานระบบ									↔	↔
เปิดการใช้งานระบบ										↔

3. **การดำเนินงาน (Execution)** : ดำเนินการตามแผนงาน ประชุมชี้แจงรับทราบแนวทางการจัดทำระบบอย่างต่อเนื่อง
4. **การติดตามและควบคุม (Monitoring and control)** : กำกับติดตามการพัฒนาระบบให้เป็นไปตามแผนงาน ทดสอบใช้งานระบบ และอบรมและซักซ้อมการใช้งานระบบให้แก่ผู้เกี่ยวข้องก่อนเปิดใช้งานจริง เมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2566
5. **การปิดโครงการ (Completion)** : เริ่มเปิดใช้งานระบบเมื่อวันที่ 18 พฤษภาคม 2566 ที่ผ่านมา โดยจากการประเมินผลโครงการ พบว่าบุคลากรมหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการในภาพรวม รวมไปถึงความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านสุขภาพในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ที่ผ่านมาได้แก่ประกันสุขภาพกลุ่ม อยู่ในเกณฑ์ที่ มาก (ร้อยละ 41.4) และสวัสดิการด้านสุขภาพแบบยืดหยุ่น อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด (ร้อยละ 47.5)



รายงานสรุปแบบสำรวจ ความพึงพอใจในสวัสดิการ

ของพนักงานมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ข้อมูล ณ วันที่ 6 สิงหาคม 2566

หมายเหตุ : ข้อมูลอย่างไม่เป็นทางการ กำหนดให้ตอบแบบสอบถามได้จนถึงวันที่ 15 สิงหาคม 2566 (ตั้งแต่วันที่ 25 กรกฎาคม - วันที่ 15 สิงหาคม 2566 รวม 22 วัน)

กลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัยผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 436 คน

ประเภท พจน.	จำนวน พจน. ทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม	ร้อยละ
กลุ่ม A	953	48	11.01
กลุ่ม B	55	8	1.83
กลุ่ม C	7	3	0.69
กลุ่ม D	876	53	12.16
กลุ่ม E, EF, EP	4,324	260	59.63
กลุ่ม F	18	7	1.61
กลุ่ม S	5,864	57	13.07
รวม	12,097	436	100

ความพึงพอใจต่อสวัสดิการภาพรวม

กลุ่ม A/B

- มากที่สุด ร้อยละ 26.8
- มาก ร้อยละ 53.6

กลุ่ม D/E/EF/EP

- มาก ร้อยละ 47
- ปานกลาง 23.6

กลุ่ม F

- มากที่สุด ร้อยละ 28.6
- มาก 14.3

กลุ่ม C

- มาก ร้อยละ 100

กลุ่ม S

- มาก ร้อยละ 31.6
- ปานกลาง 31.6

ความพึงพอใจ ต่อสวัสดิการด้านสุขภาพ

ประกันสุขภาพกลุ่ม

- มาก ร้อยละ 41.4
- มากที่สุด ร้อยละ 36.7

สวัสดิการด้านสุขภาพแบบยืดหยุ่น

- มากที่สุด ร้อยละ 47.5
- มาก ร้อยละ 35.9



8.วิเคราะห์และสรุปสาระสำคัญ

การนำนวัตกรรมมาพัฒนาการบริหารงานบุคคลในด้านสวัสดิการ ทำให้เกิดความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์กร นับตั้งแต่เริ่มวางแผนพัฒนาระบบ จนเกิดผลผลิตเป็น “Flexible Benefits Online” นั้น พบว่าระบบสามารถช่วยสนับสนุน และอำนวยความสะดวกให้บุคลากร รองรับการเข้าถึงการเบิกจ่ายสวัสดิการอย่างรวดเร็ว ตลอดจนบุคลากรสามารถติดตามและตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคลได้ด้วยตนเอง บุคลากรได้รับบริการด้านสวัสดิการที่มีความหลากหลายตอบโจทย์ความต้องการในแต่ละช่วงวัย อันนำไปสู่การปรับเปลี่ยนรูปแบบนวัตกรรมการให้บริการด้านบริหารงานบุคคลที่ทันสมัยและสอดคล้องกับบริบทการเจริญเติบโตของ

มหาวิทยาลัย โดยวิธีการขอเบิก หากเป็นรูปแบบการเบิกเดิม จะต้องดำเนินการในรูปแบบเอกสารพร้อมทั้งแนบเอกสารหลักฐานประกอบการขอเบิกและแนบหลักฐานทางบัญชีเพื่อเบิกจ่าย หรือ หากมีกรณีที่มีการแก้ไขรายการเบิก ผู้ปฏิบัติงานจะต้องดำเนินการพิมพ์เอกสารแจ้งกลับไปยังต้นสังกัดของบุคลากรผู้ขอเบิก จะเห็นว่าในกระบวนการดังกล่าว มีการใช้ปริมาณกระดาษและหมึกพิมพ์เป็นจำนวนมาก อีกทั้งยังเพิ่มขึ้นตอนการดำเนินงานตลอดจนมีกรอบระยะเวลาการปฏิบัติงานใช้ระยะเวลา 1-2 สัปดาห์ ซึ่งระยะเวลาดังกล่าว ยังไม่ได้รวมถึงกรอบระยะเวลาการเสนอเรื่องเพื่อให้ผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติ และดำเนินการจัดทำเอกสารใบสรุปข้อมูลเพื่อจัดส่งให้ส่วนงานคลังดำเนินการเบิกจ่ายให้แก่บุคลากร จะเห็นว่าจากกระบวนการดำเนินงานทั้งหมดนี้ ใช้ระยะเวลาการปฏิบัติงานรวมทั้งสิ้น ประมาณ 3-4 สัปดาห์

ทั้งนี้ เมื่อนาระบบ “Flexible Benefits Online” ใช้ในการปฏิบัติงานทำให้เกิดผลลัพธ์ที่เปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดีมากยิ่งขึ้น เนื่องจากช่วยลดระยะเวลาและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน สามารถติดตามผลการดำเนินงานได้ผ่านระบบได้ด้วยตนเองทั้งบุคลากรผู้เบิกและผู้ปฏิบัติงาน มีความคล่องตัวเป็นอย่างสูง และลดภาระงานของฝ่ายปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

โดยประเด็นสำคัญจากความสำเร็จในการพัฒนาระบบคือสามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว สามารถเรียกดูข้อมูลทั้งข้อมูลย้อนหลังและข้อมูลปัจจุบัน เพื่อนำไปสู่การนำข้อมูลที่ได้ใช้ประโยชน์ต่อไปในอนาคต ซึ่งจากข้อมูลปัจจุบันมีรายการเบิกจำนวน ผลสำรวจของความพึงพอใจในภาพรวมของระบบ Flexible Benefits Online พบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านสุขภาพแบบยืดหยุ่นผ่านการใช้งานระบบที่มีการใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน มีกระบวนการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ อำนวยความสะดวกในงานใช้สิทธิสวัสดิการได้เป็นอย่างดี ซึ่งแสดงให้เห็นว่านวัตกรรมดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยขับเคลื่อนสู่เป้าหมายการเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล

9. เอกสารอ้างอิง

ฤทัยชนนี สิทธิชัย. (2540). เทคโนโลยีสารสนเทศ. ปัตตานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.

ยี่น ภวรวรณ. (2544). รัจอีเล็ทรอนิกส์ โม่เดลการบริการใหม่เพื่อประชาชน. กรุงเทพฯ: เม็ดทรายพริ้นตัง.

[illegible]