

บทบรรณาธิการ

องค์ประกอบที่สำคัญของการพัฒนางานประจำสู่นวัตกรรมการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในระบบการศึกษาไทย ภายใต้บทบาทของสายสนับสนุนที่ว่า “ช่วยวิเคราะห์ สังเคราะห์ หรือวิจัย เพื่อหาทางเลือก ข้อดี ข้อเสีย พร้อมแนวทางการตัดสินใจให้กับผู้บริหารหรือสายวิชาการ ให้เป็นไปตามระเบียบและทันสมัย รวมทั้งต้องมีความชำนาญในหน้าที่ของตน” ประกอบด้วย

1. การถอดบทเรียนการให้บริการในรูปแบบเดิม หรือเรียกว่าการวิเคราะห์สภาพปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการที่ผ่านมา เป็นการศึกษาสถานการณ์ในอดีตจนถึงปัจจุบัน โดยวิธีการแยกแยะข้อเท็จจริงของสภาพปัญหาและอุปสรรคที่เคยเกิดขึ้นออกเป็นส่วน ๆ และหาความสัมพันธ์ของข้อเท็จจริงเหล่านั้นอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เห็นถึงแนวโน้มของสถานการณ์ในอนาคต จักได้หาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข พัฒนา หรือรับมือกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เสนอต่อผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงานต่อไป

2. การศึกษาความต้องการของผู้รับบริการและผู้ให้บริการก่อนการพัฒนา เนื่องจากการพัฒนางานประจำเพื่อให้เกิดการบริการที่ดีขึ้น ผลลัพธ์การให้บริการนั้นต้องสามารถวัดได้จากผู้รับบริการหรือผู้ส่งต่อบริการเป็นสำคัญ รวมทั้งผู้ให้บริการเองก็ต้องทำงานได้ง่ายขึ้นอีกด้วย จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาถึงความต้องการของผู้รับบริการและผู้ให้บริการก่อนการพัฒนาอย่างเป็นระบบ ก่อนเสมอ

3. การใช้วิธีการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา ที่เหมาะสมกับปัญหา อุปสรรค รวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ โดยอาจจะใช้เทคโนโลยีดิจิทัลหรือไม่ก็ได้ อย่างไรก็ตาม เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือและให้การยอมรับของการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา จำเป็นต้องอธิบายความของกระบวนการดำเนินงาน รวมทั้งแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่นำมาใช้ อย่างละเอียด

4. การประเมินผลนวัตกรรมการให้บริการ เป็นการประเมินประสิทธิภาพของการให้บริการในรูปแบบใหม่ที่ผ่านการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนานี้ ว่าดีกว่าระบบการให้บริการแบบเดิมอย่างไร โดยต้องรายงานถึงสภาพปัญหาและอุปสรรคที่เคยเกิดขึ้นนั้น ถูกแก้ไขแล้วหรือไม่ โดยรายงานทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ อีกทั้งอาจประเมินความพึงพอใจในการให้บริการด้วยก็ได้

โดยผลงานที่สร้างสรรค์จากการพัฒนางานประจำดังกล่าวข้างต้น สามารถพัฒนาสู่งานวิจัยและนำไปเผยแพร่สู่สาธารณชนได้ ซึ่งวารสารวิชาการ ปชมท. เป็นแหล่งรองรับการนำเสนอผลงานในรูปแบบของบทความทางวิชาการที่สร้างสรรค์ขึ้นจากการพัฒนางานประจำของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา ดำเนินการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการดังกล่าว สู่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวทางการพัฒนาให้กับหน่วยงานอื่นต่อไป

วารสารวิชาการ ปชมท. เป็นวารสารที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ผลงานทางวิชาการที่เกิดจากการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนางานประจำ ในรูปแบบของนวัตกรรมการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งจะนำไปสู่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเป็นแนวทางการพัฒนาให้กับหน่วยงานอื่นได้เช่นกัน วารสารวิชาการ ปชมท. ฉบับนี้เป็นปีที่ 12 ฉบับที่ 3 (กันยายน - ธันวาคม 2566) มีบทความวิชาการและบทความวิจัยที่มาจากงานประจำของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ จำนวน 20 บทความ ซึ่งผู้อ่านสามารถเข้าไปดาวน์โหลดบทความทั้งหมดได้ในเว็บไซต์ของวารสารวิชาการ ปชมท. หรือส่งบทความวิชาการ บทความวิจัย (ส่งทางระบบออนไลน์เท่านั้น) และดาวน์โหลดรูปแบบหลักเกณฑ์และคำแนะนำสำหรับผู้เขียนบทความ ได้ที่ <http://www.council-uast.com> โดยไม่มีค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น

ในนามของบรรณาธิการ วารสารวิชาการ ปชมท. ขอขอบพระคุณกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ กรรมการประจำกองบรรณาธิการทุกท่าน คณะกรรมการบริหาร ปชมท. ท่านที่ปรึกษา ปชมท. สภาคณาจารย์และพนักงานสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของวารสารวิชาการ ปชมท. ให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ วารสารวิชาการ ปชมท. ยินดีที่ได้เป็นสื่อกลางในการเผยแพร่ผลงานวิชาการ บทความวิชาการหรือบทความวิจัยของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรในสถาบันอุดมศึกษาต่อไป

ดร.จรงค์ศักดิ์ พุมนวน
บรรณาธิการ