

รูปแบบการจัดสรุปผลการพัฒนางาน
การวิเคราะห์ความสำเร็จของระบบบริการนักศึกษาฝึกงานออนไลน์
คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ประเภทผลงาน

() สายวิชาการ

(☒) สายสนับสนุน โปรตรระบบ

() การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

(☒) การพัฒนางาน/กระบวนการ/R๒R

() การพัฒนางานห้องปฏิบัติการ

ประเภทการนำไปใช้ประโยชน์

() นวัตกรรม

() R๒R

(☒) การพัฒนางาน/การลดขั้นตอน

ชื่อเจ้าของผลงาน นายสันติ เจริญบุญญา ตำแหน่งนักวิชาการศึกษาคำานานุกร สังกัด งานพัฒนานักศึกษา

๑. บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ความสำเร็จของการใช้งานระบบบริการนักศึกษาฝึกงานออนไลน์ คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และจัดทำแนวทางการปรับปรุงระบบบริการฯ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยใช้แนวคิดวงจรคุณภาพเดมมิง (Deming Cycle: PDCA) ร่วมกับหลักการ ECRS⁺ เพื่อลดขั้นตอน ระยะเวลา และต้นทุนในการปฏิบัติงาน

การดำเนินงานเริ่มจากการศึกษาเปรียบเทียบขั้นตอนการให้บริการนักศึกษาฝึกงานในระบบงานเดิมกับระบบออนไลน์ พบว่า ระบบเดิมมีขั้นตอนปฏิบัติงาน ๒๕ ขั้นตอน ใช้เวลา ๕๓๘ นาที (ไม่รวมเวลารอคอย) ขณะที่ระบบออนไลน์ที่มีขั้นตอนปฏิบัติงาน ๒๑ ขั้นตอน ใช้เวลา ๔๙.๕๐ นาที (ไม่รวมเวลารอคอย) โดยลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๕๑ เนื่องจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาจัดการข้อมูลทำให้ผู้บริหารและอาจารย์ประจำหลักสูตรสามารถนำข้อมูลสารสนเทศจากระบบไปใช้งาน จึงลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบการตัดสินใจของหลักสูตร และจากการประเมินต้นทุนในการให้บริการนักศึกษาฝึกงานปีการศึกษา ๒๕๖๗ พบว่า มีนักศึกษาใช้งานระบบบริการนักศึกษาฝึกงานออนไลน์ ๗๔๓ คน มีต้นทุนรวม ๖๐,๕๑๕.๙๑ บาท สามารถลดต้นทุนจากขั้นตอนเดิมได้ ๓๖,๙๔๑.๕๔ บาท (ประเมินจากมูลค่าเวลาการปฏิบัติงานที่ลดลง ๓๕,๑๗๓.๒๐ บาท และลดการใช้วัสดุสิ้นเปลือง ๑,๗๖๘.๓๔ บาท)

๒. บทนำ

ในสถานการณ์เศรษฐกิจไทยที่ชะลอตัว การแข่งขันในตลาดแรงงานสูง และความต้องการแรงงานที่เปลี่ยนไปจากเดิม ส่งผลให้นายจ้างมองหาบุคลากรที่สามารถเริ่มงานได้ทันที มีทักษะการทำงานจริง และสามารถปรับตัวเข้ากับองค์กรได้รวดเร็ว “การฝึกงาน” จึงกลายเป็นกลไกสำคัญในการเตรียมความพร้อมนักศึกษาก่อนเข้าสู่โลกการทำงาน ด้วยเหตุนี้ การพัฒนาระบบการส่งนักศึกษาฝึกงานจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในช่วง

วิกฤตโควิด-๑๙ ซึ่งเป็นแรงกระตุ้นสำคัญให้ต้องเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการจากระบบเดิมไปสู่ระบบออนไลน์ เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคมและแนวทางการทำงานแบบดิจิทัลของภาครัฐ

ระบบบริการนักศึกษาฝึกงานออนไลน์ คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จึงถูกพัฒนาขึ้นและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อนของงาน และรองรับสถานการณ์ในอนาคตได้อย่างยืดหยุ่น การศึกษานี้จึงมุ่งวิเคราะห์ความสำเร็จของระบบดังกล่าว โดยใช้วงจรคุณภาพเดมมิง (PDCA) และระบบลีนเป็นกรอบแนวคิด เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาและปรับปรุงระบบให้ดียิ่งขึ้น และตอบสนองความต้องการของนักศึกษาและหน่วยงานได้อย่างแท้จริง

๓.วัตถุประสงค์

๑. เพื่อวิเคราะห์ความสำเร็จของการใช้งานระบบบริการนักศึกษาฝึกงานออนไลน์
๒. เพื่อจัดทำแนวทางการปรับปรุงระบบบริการนักศึกษาฝึกงานออนไลน์

๔.วิธีการ/เครื่องมือ

๔.๑ วิธีการการศึกษา เป็นการวิเคราะห์เอกสาร (Documentary Analysis)

๔.๒ ประชากร คือ เอกสารประกอบ คู่มือแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานการให้บริการนักศึกษาฝึกงาน คณะบริหารศาสตร์ (ขั้นตอนเดิม) และระบบให้บริการนักศึกษาฝึกงานออนไลน์

๔.๓ เครื่องมือที่ใช้ ประกอบด้วย

- ๑) ผังงาน (Flow Chart)
- ๒) แบบบันทึกการประชุม
- ๓) วงจรคุณภาพเดมมิง (Deming Cycle)
- ๔) แผนภูมิสายธารแห่งคุณค่า (Value Stream Mapping: VSM)
- ๕) หลักการ ECRS⁺

๔.๔ ขั้นตอนการศึกษา

๑) ทำการศึกษาเอกสารประกอบ คู่มือ แสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน และปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานการส่งนักศึกษาฝึกงาน (ระบบงานเดิม)

๒) ประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อระดมสมองในการวิเคราะห์สภาพปัญหาและความต้องการในการปฏิบัติงานการส่งนักศึกษาฝึกงาน

๓) ออกแบบและพัฒนาระบบให้บริการนักศึกษาฝึกงานออนไลน์

๔) ทำการศึกษาเอกสารประกอบ คู่มือ แสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน และปัญหาที่พบในระบบให้บริการนักศึกษาฝึกงานออนไลน์

๕) ทำการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการนักศึกษาฝึกงานออนไลน์ฯ ที่ถูกนำมาใช้ทดแทนการปฏิบัติงานขั้นตอนเดิม (ลดขั้นตอน ลดระยะเวลา)

๖) ประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อระดมสมองในการวิเคราะห์สภาพปัญหาและความต้องการในระบบให้บริการนักศึกษาฝึกงานออนไลน์ฯ

๗) สรุปผลการวิเคราะห์ และจัดทำแนวทางในการปรับปรุงระบบให้บริการนักศึกษาฝึกงานออนไลน์ฯ

๔.๕ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล โดยสถิติเชิงพรรณนา ร้อยละ ค่าเฉลี่ย แล้วสรุปผลการศึกษาเป็นตารางพร้อมคำอธิบาย

๕.ผลการดำเนินงาน ประกอบด้วย

๕.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การให้บริการนักศึกษาฝึกงานคณะบริหารศาสตร์ (ขั้นตอนเดิม) มีวิธีปฏิบัติงาน ๒๕ ขั้นตอน ใช้เวลารวมทั้งสิ้น ๕๓๘ นาที (ไม่รวเวลารอคอย) มีกระดาษในกระบวนงาน ๑๐ แผ่น ชองจดหมาย ๒ ชอง ชองเอกสาร A๔ ๑ ชอง และสมุดบันทึกรายงานฝึกงาน ๑ เล่ม ระบบบริการนักศึกษาฝึกงานออนไลน์ มีวิธีปฏิบัติงาน ๒๑ ขั้นตอน ใช้เวลารวมทั้งสิ้น ๙๙.๕๐ นาที (ไม่รวเวลารอคอย) มีกระดาษในกระบวนงาน ๕ แผ่น ชองจดหมาย ๑ ชอง ชองเอกสารขนาด A๔ ๑ ชอง และสมุดบันทึกรายงานฝึกงาน ๑ เล่ม

๕.๒ การวิเคราะห์ประสิทธิภาพของระบบบริการนักศึกษาฝึกงานออนไลน์ พบว่า วิธีการปฏิบัติงานลดลง ๓ ขั้นตอน หรือลดลงร้อยละ ๑๒.๐๐ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานลดลง ๔๓๘.๕๐ นาที หรือลดลงร้อยละ ๘๑.๕๑ ซึ่งระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ลดลงจากเดิมมากเนื่องจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาจัดการข้อมูลทำให้ผู้บริหาร และอาจารย์ประจำหลักสูตรสามารถนำข้อมูลสารสนเทศจากระบบไปใช้งานได้เลย จึงลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบการตัดสินใจของหลักสูตร คงเหลือเพียงวิเคราะห์และจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานในภาพรวมของคณะฯ เพียง ๑ รายงาน รายละเอียดตามตารางที่ ๑

รายการ	ขั้นตอนเดิม (๑)	ระบบบริการนักศึกษา ฝึกงานออนไลน์ (๒)	จำนวนที่ ลดลง (๓)	ร้อยละที่ลดลง (๓)/(๑)*๑๐๐
ขั้นตอน	๒๕	๒๑	๓	๑๒.๐๐
เวลาในการปฏิบัติงาน (นาที)	๕๓๘	๙๙.๕๐	๔๓๘.๕๐	๘๑.๕๑
กระดาษ (แผ่น)	๑๐	๕	๕	๕๐.๐๐
ซองจดหมาย(ซอง)	๒	๑	๑	๕๐.๐๐
ซองเอกสารขนาด A๔ (ซอง)	๑	๑	-	-
สมุดบันทึกรายงานการฝึกงาน	๑	๑	-	-

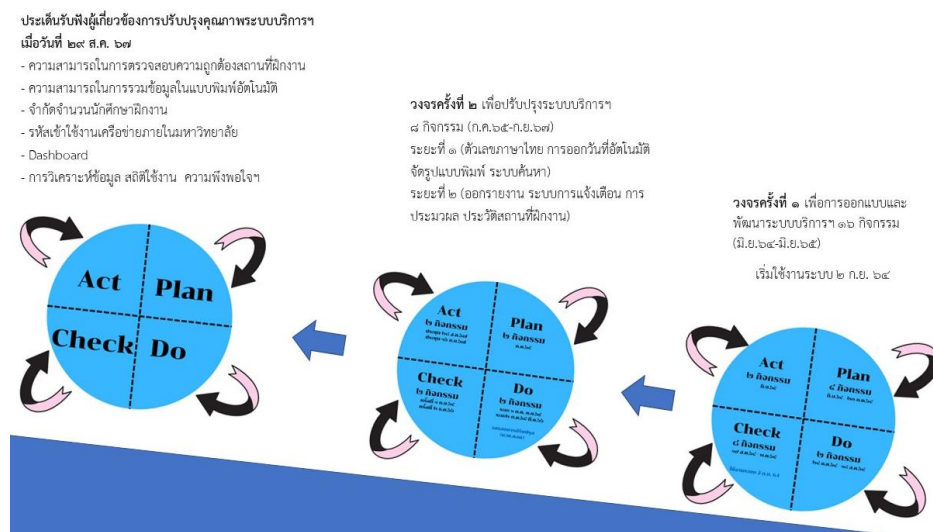
ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์ประสิทธิภาพขั้นตอนการปฏิบัติงานเดิม กับระบบบริการนักศึกษาฝึกงานออนไลน์

๕.๓ การวิเคราะห์ต้นทุน ในปีการศึกษา ๒๕๖๗ มีนักศึกษาใช้บริการระบบบริการฯ จำนวน ๗๔๓ คน มีต้นทุนในการให้บริการรวม ๖๐,๕๑๕.๙๑ บาท แบ่งเป็นค่าแรงทางตรง ๔๑,๔๑๒ บาท และค่าวัสดุทางตรง ๑๒,๖๔๓.๑๗ บาท ระบบบริการฯ ลดต้นทุนจากขั้นตอนเดิมได้ ๓๖,๙๔๑.๕๔ บาท ลดลงร้อยละ ๕๙.๓๑ (ประเมินจากมูลค่าเวลาการปฏิบัติงานที่ลดลง ๓๕,๑๗๓.๒๐ บาท และลดการใช้วัสดุสิ้นเปลือง ๑,๗๖๘.๓๔ บาท) รายละเอียดตามตารางที่ ๒

วิธีปฏิบัติงาน	หน่วย (บาท)			ระยะเวลาลดลง ๘๑.๕๑% (๔)=(๑)* ๘๑.๕๑%	ต้นทุนที่ลดลง (บาท) (๕) = (๒)+(๔)
	ค่าแรงทางตรง (๑)	ค่าวัสดุสิ้นเปลือง (๒)	ต้นทุนรวม (๓)=(๑)+(๒)		
ขั้นตอนเดิม	๔๓,๑๕๒	๑๙,๑๓๒.๒๕	๖๒,๒๘๔.๒๕	-	-
ระบบบริการออนไลน์ฯ	๔๓,๑๕๒	๑๗,๓๖๓.๙๑	๖๐,๕๑๕.๙๑	๓๕,๑๗๓.๒๐	-
ลดลง/เพิ่มขึ้น	-	(๑,๗๖๘.๓๔)	(๑,๗๖๘.๓๔)	(๓๓,๗๕๔.๙๒)	(๓๖,๙๔๑.๕๔)

ตารางที่ ๒ การวิเคราะห์ต้นทุนการให้บริการระบบบริการ ปีการศึกษา ๒๕๖๖

๕.๔ การพัฒนางานตามวงจรเดมมิง ระบบบริการฯ สามารถอธิบายการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพเดมมิง (Deming Cycle) ได้จำนวน ๒ รอบ ตามแผนภาพที่ ๑ ด้านล่าง



แผนภาพที่ ๑ แสดงการพัฒนาระบบบริการฯ ตามวงจรเดมมิง

๖ สรุป การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้แสดงให้เห็นถึงการนำเครื่องมือคุณภาพและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนางานในความรับผิดชอบ นอกจากจะลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่าแล้ว ยังสามารถทำให้งานเสร็จเร็วมากขึ้น และช่วยในการลดต้นทุนในการปฏิบัติงานอีกด้วย

๗. ความสามารถในการนำผลงานไปใช้ประโยชน์ หรือต่อยอดเพื่อให้บุคคลหรือหน่วยงานอื่นไปใช้ประโยชน์ได้ในวงกว้าง (impact) การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในปฏิบัติงาน ย่อมมีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการของส่วนงานภาครัฐ แต่ควรมีการวิเคราะห์ความสำเร็จของการใช้งานระบบฯอย่างเป็นระบบทั้งในแง่ขั้นตอน เวลา และต้นทุนการให้บริการ

ความเห็นจากหน่วยงาน

() เห็นชอบให้ส่งผลงานเข้าร่วมโครงการ

() ไม่เห็นชอบ

ลงนาม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อุทัย อันพิมพ์)

คณบดีคณะบริหารศาสตร์