

รายงานการถอดบทเรียนและถ่ายทอดองค์ความรู้ (Community of Practice: CoP)

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

กลุ่ม CoP: Future Office POLUBU

ชื่อองค์ความรู้: การพัฒนาการให้บริการนักศึกษาสู่ยุคไร้แบบฟอร์มคำร้อง (Paperless)
ในเรื่องการให้บริการออกหนังสือราชการลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลทำรายงานหรืองานวิจัย

1. ประเด็นความรู้และการขับเคลื่อน (Knowledge Themes & Drivers)

1.1 ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย: [/] ด้านการบริหารจัดการองค์กร (การพัฒนาคุณภาพองค์กรสู่ความเป็นเลิศและการเปลี่ยนผ่านสู่มหาวิทยาลัยดิจิทัล Digital Transformation)

1.2 ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์คณะ: [/] ด้านการบริหารจัดการองค์กรที่เป็นเลิศ (เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการนิสิตนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยเทคโนโลยี)

2. โจทย์ความรู้ / ปัญหาที่พบ (Pain Point)

ที่มาของโจทย์:

งานบริการการศึกษา คณะรัฐศาสตร์ มีภารกิจสำคัญในการสนับสนุนการเรียนการสอน ซึ่งนักศึกษาปริญญาตรีมีความจำเป็นต้องขอความอนุเคราะห์ออกหนังสือราชการจากคณะฯ เพื่อใช้ในการลงพื้นที่เก็บข้อมูล ทำรายงาน หรือศึกษางานวิจัย ในรายวิชาต่างๆ เดิมกระบวนการนี้นักศึกษาต้องดาวน์โหลดแบบฟอร์มกระดาษ กรอกข้อมูลด้วยลายมือ นำไปให้อาจารย์ประจำวิชาเซ็นรับรอง และนำมายื่นที่สำนักงานคณะฯ เพื่อออกหนังสือราชการตัวจริง

สภาพปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงานจริง:

- ขั้นตอนยุ่งยากและสิ้นเปลืองทรัพยากร (Paper-based processing):** นักศึกษาต้องเดินทางมาส่งเอกสารด้วยตนเอง และคณะฯ ต้องใช้กระดาษจำนวนมากในการพิมพ์หนังสือราชการและแบบคำร้อง ซึ่งขัดกับนโยบาย Green University
- ความล่าช้าในการดำเนินการ (Process Delays):** เอกสารที่เป็นกระดาษอาจเกิดการตกหล่นระหว่างรอการเสนอแฟ้มลงนาม เจ้าหน้าที่ต้องเสียเวลาพิมพ์ข้อมูลจากกระดาษลงในระบบสารสนเทศซ้ำซ้อน ทำให้ใช้เวลา 2-3 วันทำการกว่านักศึกษาจะได้รับหนังสือ
- ขาดฐานข้อมูลกลางพื้นที่ (Lack of centralized database):** ไม่มีระบบติดตามว่านักศึกษาลงพื้นที่ที่หน่วยงานใด หรือชุมชนใดบ้าง ทำให้คณะฯ ขาดข้อมูลเชิงประจักษ์ในการนำไปวิเคราะห์เครือข่ายความร่วมมือ หรือบูรณาการกับการบริการวิชาการ

3. กลุ่มเป้าหมายและวิธีการถอดบทเรียน

กลุ่มเป้าหมาย:

กลุ่มหลัก: เจ้าหน้าที่งานบริการการศึกษา คณะรัฐศาสตร์ และนักศึกษาปริญญาตรี

กลุ่มผู้ใช้ประโยชน์: ผู้บริหารคณะฯ, อาจารย์ผู้สอน/อาจารย์ที่ปรึกษา, และหน่วยงาน/ชุมชนปลายทาง

วิธีการถอดบทเรียน:

1. **Map กระบวนการเข้ากับ EdPEx:** นำกระบวนการให้บริการออกเอกสารเข้าสู่ หมวด 3 (ลูกค้า/นักศึกษา) และ หมวด 6 (ระบบปฏิบัติการ) เพื่อยกระดับความพึงพอใจและลดรอบเวลา (Cycle time)
2. **ปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการ (Digital Workflow):** ยกเลิกการใช้แบบฟอร์มกระดาษ เปลี่ยนมาใช้ระบบ Google Forms/Microsoft Forms ให้นักศึกษากรอกข้อมูลออนไลน์
3. **พัฒนาระบบเอกสารอัตโนมัติ (Document Automation):** ใช้ส่วนเสริม (Add-on) เช่น Autocrat เพื่อดึงข้อมูลจาก Form มาสร้างหนังสือราชการในรูปแบบ PDF โดยอัตโนมัติ พร้อมระบบ E-Signature ของผู้มีอำนาจลงนาม
4. **กำหนด SOP และ PDCA:** เขียนขั้นตอนปฏิบัติงานใหม่ สร้างคู่มือการใช้งานสำหรับนักศึกษา และประเมินผลความพึงพอใจเพื่อนำมาปรับปรุงระบบ

4. องค์ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (การประยุกต์ใช้ EdPEx)

(1) หัวใจ EdPEx "4 ได้" กับงานบริการ Paperless

- **ทำได้:** มีช่องทางให้นักศึกษายื่นคำร้องออนไลน์ได้ 24 ชั่วโมง และระบบสร้างไฟล์ PDF หนังสือราชการอัตโนมัติ
- **เข้าใจ:** มีคู่มือปฏิบัติงาน (SOP) ที่ชัดเจน เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบและอนุมัติเอกสารแทนกันได้ตามมาตรฐานเดียวกัน
- **วัดได้:** วัดผลจากรอบเวลาการให้บริการ (Cycle time) ที่ลดลง และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่เพิ่มขึ้น
- **ทบทวนได้:** นำสถิติปัญหาการกรอกข้อมูลผิดพลาดของนักศึกษา มาปรับปรุงข้อคำถามใน Google Form ให้รัดกุมขึ้นในทุกภาคการศึกษา

(2) การประยุกต์ใช้กรอบ ADLI ในกระบวนการ

- **A (Approach):** ออกแบบระบบ E-Service ที่ลดการใช้กระดาษ 100% โดยเชื่อมโยงฐานข้อมูลการขอเอกสารเข้ากับ Cloud จัดเก็บข้อมูล
- **D (Deployment):** ประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาและอาจารย์ทุกภาควิชารับทราบ และนำไปปฏิบัติจริงในทุกรายวิชาที่มีการลงพื้นที่
- **L (Learning):** เรียนรู้จากข้อร้องเรียนเรื่องหนังสือราชการล่าช้า นำมาสู่การพัฒนาระบบส่งไฟล์ PDF หนังสือราชการที่อนุมัติแล้วกลับไปยังอีเมลของนักศึกษาโดยตรง
- **I (Integration):** นำสถิติสถานที่ลงพื้นที่ของนักศึกษา ไปบูรณาการกับแผนงานด้านเครือข่ายความร่วมมือ (MOU) และการบริการวิชาการของคณะ

(3) การแสดงผลลัพธ์ตามหลัก LeTCI

- **Le (Level):** ร้อยละของการยื่นคำร้องผ่านระบบออนไลน์เทียบกับกระดาษ (เป้าหมาย 100%)
- **T (Trend):** ระยะเวลาเฉลี่ยในการออกหนังสือราชการที่ลดลงอย่างต่อเนื่องเมื่อเทียบกับปีการศึกษาก่อนหน้า
- **C (Comparison):** เปรียบเทียบความเร็วในการให้บริการกับคณะอื่นในมหาวิทยาลัย
- **I (Integration):** ตัวชี้วัดสอดคล้องกับยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยดิจิทัล (ลดกระดาษ ลดขั้นตอน)

5. แนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice) และขั้นตอนการทำงาน

1. **การออกแบบแบบฟอร์มที่ชาญฉลาด (Smart Form Design):** สร้างฟอร์มที่มีการ Validate ข้อมูล เช่น ตรวจสอบรูปแบบรหัสนักศึกษา และสร้าง Dropdown รายชื่อหน่วยงานปลายทางที่พบบ่อย เพื่อลดข้อผิดพลาดในการพิมพ์
2. **การสร้าง Workflow อัตโนมัติ:**
 - นักศึกษากรอกข้อมูล → ระบบแจ้งเตือนเจ้าหน้าที่ผ่าน LINE Notify → เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้อง 1 ครั้ง → กดอนุมัติ → ระบบสร้างหนังสือราชการ PDF พร้อมลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ → ส่งอีเมลตอบกลับให้นักศึกษา
3. **การจัดทำคู่มือแบบ Visual & Video:** ทำ Infographic สั้นๆ และคลิปวิดีโอ 1 นาที แนะนำวิธีการกรอกขอเอกสาร เผยแพร่ผ่าน Facebook Page ของคณะ และกลุ่ม Line นักศึกษา

6. ผลลัพธ์และประโยชน์ที่ได้รับ (Results & Benefits)

ประเด็น	รูปแบบเดิม (Paper-based)	รูปแบบใหม่ (Paperless Service)
ขั้นตอนการยื่นคำร้อง	ต้องเดินทางมาคณะฯ ในเวลาราชการ พิมพ์และปรินต์เอกสารกระดาษ	ยื่นผ่านสมาร์ทโฟนหรือคอมพิวเตอร์ได้ทุกที่ ทุกเวลา 24 ชม.
ระยะเวลาดำเนินการ (Cycle time)	ใช้เวลา 2-3 วันทำการ (รอเสนอ/พิมพ์ซ้ำ)	ใช้เวลาไม่เกิน 1 วันทำการ (รวดเร็วสูงสุดภายใน 1-2 ชั่วโมง)
การใช้ทรัพยากร (กระดาษ/หมึก)	ใช้กระดาษและหมึกพิมพ์จำนวนมาก ต้นทุนสูง	Paperless 100% ลดค่าใช้จ่ายวัสดุสำนักงานได้อย่างเป็นรูปธรรม
การบริหารจัดการข้อมูล (Data)	เอกสารกองเป็นตั้ง ค้นหายาก ไม่ทราบว่านักศึกษาไปลงพื้นที่ใดบ้าง	มีสถิติและฐานข้อมูลอัตโนมัติ นำไปทำ Data Visualization ประมวลผลพื้นที่เป้าหมายได้ทันที

7. ข้อเสนอแนะและแผนพัฒนาต่อไป

- **ระยะ 30 วันแรก:** เปิดตัวระบบคู่ขนานไปกับระบบเดิม (Soft Launch) พร้อมจัดทำคู่มือออนไลน์ แจกเวียนให้อาจารย์ผู้สอนและนักศึกษารับทราบขั้นตอนใหม่

- **ระยะ 90 วัน:** ยกเลิกการรับกระดาษ 100% และสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ เพื่อนำความคิดเห็นมาปรับแก้ข้อคำถามในระบบให้ใช้งานง่ายขึ้น
- **ระยะ 180 วัน:** พัฒนา Dashboard แสดง نمودหมาย (Mapping) พื้นที่ที่นักศึกษาลงพื้นที่เก็บข้อมูล เพื่อให้ผู้บริหารเห็นภาพรวมเครือข่ายของคณะฯ และบูรณาการสู่การทำพันธกิจสัมพันธ์ (University Engagement) ในอนาคต