

แบบฟอร์มการนำเสนองานในเวทีคุณภาพ คณะทรัพยากรธรรมชาติ ปีการศึกษา 2566

- ชื่อเรื่อง ฐานข้อมูลผู้ใช้บริการอบรม
- โครงการกิจกรรม/ด้าน
 - ด้านการเรียนการสอนและคุณภาพบัณฑิต
 - ด้านบริหารจัดการ
 - ด้านงานวิจัย
 - ด้านการประกันคุณภาพ
 - ด้านบริการวิชาการ
 - ด้านการดำเนินงานที่ใช้เครื่องมือ Lean & Kaizen
 - ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
 - ด้านเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน SDGs
- รายชื่อคณะทำงานพัฒนาแนวปฏิบัติที่ดี
 - นางสาวเยาวลักษณ์ ชัยพลเดช
 - นางสาวชมพูนุท บัวเฟื่อน
 - นายเทอดพงษ์ วิริยะสมบัติ
- บุคลากร สายวิชาการ สายอำนวยการ
- ข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงาน

เนื่องด้วยศูนย์บริการวิชาการทางการเกษตรและทรัพยากรธรรมชาติ คณะทรัพยากรธรรมชาติ มีการดำเนินการจัดประชุม สัมมนา ฝึกอบรม และให้บริการวิชาการต่างๆ ต่อเนื่องตลอดปี ทำให้การจัดกิจกรรมในแต่ละครั้ง มีผู้ให้ความสนใจและเข้าร่วมกิจกรรมเป็นจำนวนมาก และจำเป็นต้องมีการจัดการข้อมูลผู้เข้าใช้บริการที่เป็นระบบ เพื่อนำมาต่อยอดใช้ในกิจกรรมอื่นๆ และการให้บริการวิชาการเชิงรุก เพื่อให้บรรลุกลุ่มเป้าหมายและเป็นไปตามวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย ในการให้บริการชุมชน ตัวอย่างเช่น กิจกรรมโครงการ “การจัดอบรมผู้ควบคุมการขยายพันธุ์สัตว์น้ำทางการเกษตร” โดยคณะทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้รับคัดเลือกจากกรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ให้เป็นหน่วยงานจัดอบรมดังกล่าว ในรูปแบบ Onsite มีผู้เข้าร่วมอบรม เพื่อร่วมกันขับเคลื่อนการขยายพันธุ์สัตว์น้ำทางการเกษตรให้ถูกกฎหมายและร่วมกันรับผิดชอบ ต่อสังคมเป็นจำนวนมากในทุกปี และต้องมีการจัดการข้อมูลผู้เข้าใช้บริการที่เป็นระบบเพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์และต่อยอดต่อการอบรมครั้งต่อไป
- การประเมินปัญหา/ความเสี่ยง (Assessment)

สืบเนื่องจากเดิมกรมวิชาการเกษตร กำหนดให้มีการจัดอบรมทุกปี ปีละ 2-3 รุ่น และเดิมจะมีฐานข้อมูลของผู้ประกอบการ เจ้าของร้านค้าที่จำหน่ายสัตว์น้ำทางการเกษตร เมื่อครบกำหนดการต่อใบอนุญาต สารวัตรเกษตรจะแจ้งไปยังผู้ประกอบการร้านค้า เพื่อทำการอบรมและต่อใบอนุญาตตามที่กรมวิชาการกำหนด และในการสมัครอบรมแต่ละครั้งต้องเตรียมเอกสารหลักฐานการสมัคร สำเนาต่างๆ ใบธนาณัติ และใบสมัครอบรม ส่งไปรษณีย์พร้อมใบธนาณัติมายังหน่วยงานที่รับผิดชอบ จากนั้นหน่วยงานตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของเอกสารแล้ว ทำการกรอกข้อมูลลงฐานข้อมูลไว้เพื่อใช้ดำเนินการต่อ ส่งผลให้ผู้ประกอบการร้านค้าต้องวางแผนการเตรียมเอกสารและระยะเวลาการจัดส่งเอกสาร เพื่อให้เอกสารถึงหน่วยงานรับผิดชอบในระยะเวลาที่กำหนด อีกทั้ง 2-3

ปีที่ผ่านมา มีสถานการณ์โควิดระบาด ทำให้สารวัตรเกษตรไม่สามารถลงพื้นที่แจ้งข่าวสารได้ และบางพื้นที่มีการโยกย้ายเจ้าหน้าที่ ส่งผลให้การส่งต่อข้อมูลของผู้ประกอบการดังกล่าวและสูญหายไป ทำให้ผู้ประกอบการบางรายไม่ทราบข่าวสารและใบอนุญาตหมดอายุ

ดังนั้น จึงได้มีแนวคิดรวบรวมฐานข้อมูลของผู้ประกอบการ เจ้าของร้านค้า เพื่อการจัดการพัฒนาระบบลงทะเบียนออนไลน์ คณะทรัพยากรธรรมชาติขึ้นมา ให้ผู้ใช้บริการได้กรอกแบบฟอร์มผ่านช่องทางออนไลน์ ชำระเงิน พร้อมทั้งแนบเอกสารผ่านช่องทางออนไลน์ (เช่น สลิป โอนเงิน สำเนาบัตรประชาชน สำเนาประกาศนียบัตรฉบับเดิม (กรณีเคยผ่านการฝึกอบรมมาแล้ว)) ได้ตลอดเวลา และสามารถตรวจสอบสถานะการลงทะเบียนได้แบบทันที ง่ายต่อการจัดการของเจ้าหน้าที่ อีกทั้งมีฐานข้อมูลของผู้ประกอบการเป็นของตนเอง เมื่อครบกำหนดอบรม สามารถติดตามผู้ประกอบการให้เข้ารับการอบรมได้ครบถ้วนทุกราย สะดวกในการแจ้งข้อมูล และง่ายต่อการจัดการหรือการประชาสัมพันธ์ในปีต่อไป

7. เป้าหมาย/วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อรวบรวมฐานข้อมูลผู้ใช้บริการ
2. เพื่อความสะดวกต่อการสืบค้นข้อมูลของเจ้าหน้าที่
3. เพื่อป้องกันการสูญหายของเอกสาร (ใบสมัคร)
4. เพื่อนำไปสู่การต่อยอดและการจัดการ

8. การเรียนรู้ ความต้องการและความคาดหวังของ “ลูกค้าของกระบวนการที่นำเสนอ” (ผลที่คาดว่าจะได้รับ)

1. มีฐานข้อมูลผู้ใช้บริการเป็นของตนเอง
2. สะดวกต่อการสืบค้นและรวบรวมของเจ้าหน้าที่
3. นำสถิติผู้ใช้บริการ มาวิเคราะห์และต่อยอด
4. สามารถส่งต่อฐานข้อมูลนี้ให้หน่วยงานอื่นได้

9. การออกแบบกระบวนการ

9.1. วิธีการ/แนวทางการปฏิบัติจริง (PDCA/Lean/อื่นๆ) ในอดีต และที่ได้ปรับปรุงใหม่ในปัจจุบัน

Plan (P)

- 1) ประชุมหารือ วางแผนการทำระบบลงทะเบียนแบบใช้งานง่ายและรวดเร็วต่อผู้ใช้บริการและง่ายต่อการรวบรวมข้อมูลของเจ้าหน้าที่
- 2) ออกแบบระบบให้เหมาะสมต่อผู้ใช้บริการ

Do (D)

- 1) ร่างแบบฟอร์มลงทะเบียนและเอกสารหลักฐานที่ต้องใช้แนบ โดยงานกิจการนานาชาติและสื่อสารองค์กร
- 2) ทดสอบใช้งานระบบภายในทีมผู้จัดทำ
- 3) เปิดระบบให้ใช้งานจริง
- 4) ประชาสัมพันธ์การเปิดใช้งานของแบบฟอร์มลงทะเบียนผ่านทาง Facebook Fanpage และ Line

Check (C)

- 1) ตรวจสอบการใช้งาน/ปัญหาการใช้งานจากผู้ใช้งานจริง
- 2) ประเมินผลความพึงพอใจผู้ใช้งาน เพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไข

Act (A)

- 1) ปรับปรุง แก้ไขตามข้อเสนอแนะ ในประเด็นที่สามารถปรับได้

9.2. งบประมาณที่ใช้ในการจัดโครงการ-กิจกรรม (ถ้ามี)

-

10. การวัดผลและผลลัพธ์ (Measures) หรือแสดงระดับแนวโน้มข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (3 ปี) และ/หรือ เปรียบเทียบกับหน่วยงานภายใน/ภายนอก (การรายงานผลการดำเนินงาน (Result) จะต้องมีความสอดคล้องกับเป้าหมาย/วัตถุประสงค์)

มีการเปิดใช้งานระบบสมัครอบรมออนไลน์ ผู้ใช้งานมีความสะดวก โดยสามารถใช้งานได้ทั่วถึง รวดเร็วและสามารถรวบรวมรายชื่อผู้ใช้งาน โดยในครั้งแรกมีผู้ใช้บริการประมาณ 450-500 ราย ทำให้มีฐานข้อมูลในการจัดการครั้งต่อไปได้อย่างครบถ้วน

11. การเรียนรู้ (Study/Learning)

- 11.1. แผนหรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องในอนาคต

ระบบโพลโต้ตอบประกาศนียบัตรออนไลน์ สำหรับผู้ที่ผ่านการอบรม

- 11.2. จุดแข็ง (Strength) หรือสิ่งที่ทำได้ดีในประเด็นที่นำเสนอ

มีฐานข้อมูลผู้ให้บริการเป็นของตนเอง ส่งผลให้เกิดความรวดเร็วในการส่งต่อข้อมูล

- 11.3. กลยุทธ์หรือปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ

มีฐานข้อมูลผู้ให้บริการเป็นของตนเอง มีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ และเก็บสถิติต่าง ๆ อย่างชัดเจน สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ต่อได้

- 11.4. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข

มีการใช้เวลานานในการจัดการข้อมูลในแต่ละหลักสูตร ทำให้ต้องมีการแก้ปัญหาเรื่องการจัดกรฐานข้อมูล

12. ประเด็น (จุดเด่น) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี

-

13. เอกสารอ้างอิง

<https://natres.psu.ac.th/rise/form/index>

14. บทสรุป

การจากระบบจัดการฐานข้อมูลนี้ มาใช้ทำให้สามารถลดคน ลดงานและลดกระดาษ และเพิ่มศักยภาพในกระบวนการจัดการ สามารถดำเนินการได้พร้อมกันหลายหลักสูตรในระยะเวลาเดียวกัน ทั้งนี้สามารถประโยชน์จากฐานข้อมูล ในการสื่อสารไปยังผู้ให้บริการเพื่อใช้ประโยชน์ในการบริการวิชาการเชิงรุกและพันธกิจสังคมด้านอื่นๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ