

เลขที่.....008...../2557

วันที่ 4 / มิ.ย. / 57.....

แบบรายงานการเข้าอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน

 รายบุคคล กลุ่มบุคคล

ชื่อ - สกุล : นางสาวสายรุ้ง ลิวัลย์

ตำแหน่ง : เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

งาน : ประกันคุณภาพการศึกษา สำนักสื่อและเทคโนโลยีการศึกษา

ชื่อหลักสูตร : โครงการอบรมเครือข่ายการประกันคุณภาพการศึกษา 3 มหาวิทยาลัย
เรื่อง “การพัฒนากระบวนการทำงานด้วย Lean Government”

วัน เดือน ปี : 30 พฤษภาคม 2557 เวลา : 09.00 - 17.00 น.

สถานที่จัด : ห้องประชุมสำนักพัฒนาเทคโนโลยีเพื่ออุตสาหกรรม ชั้น 8 สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

หน่วยงานผู้จัด : ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา

ค่าใช้จ่าย : ไม่มี มี จำนวน.....บาท
เบิกจ่ายจากงบประมาณ แผ่นดิน เงินรายได้ งบอื่นๆ (ระบุ).....ใบเกียรติบัตร/
วุฒิบัตร : ได้รับ ไม่ได้รับ เนื่องจาก.....
 ไม่มี

สรุปสาระสำคัญ

เป็นโครงการอบรมที่จัดขึ้นเพื่อให้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่เป็นคณะกรรมการเครือข่ายประกันคุณภาพการศึกษา 3 มหาวิทยาลัย ได้แก่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ร่วมทำกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเครือข่ายภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย สามารถนำเทคนิคของการพัฒนากระบวนการ ปรับปรุง การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานไปพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานได้ โดยรูปแบบของการอบรมแบ่งเป็น 2 แบบ คือ

1. การบรรยายให้ความรู้ เรื่อง “การปรับปรุงการทำงานตามแนว Lean Government Services” โดยได้รับเกียรติจากรองศาสตราจารย์ ดร.ธนรัตน์ แต้วพัฒนา เป็นวิทยากร ซึ่งเป็นหลักการที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการขั้นตอนตามหลัก Lean Government แต่เน้นที่ขั้นตอนของการให้บริการในสายงานของสายสนับสนุนวิชาการ การให้บริการแก่ผู้รับบริการของสำนักงานหรือหน่วยงานสนับสนุนภารกิจหลักของหน่วยงาน ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1.1 หลักการ แนวคิด และที่มาของการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เนื่องจากหน่วยงานภาครัฐบางส่วนยังมีความล่าช้าในการทำงาน ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ จึงนำการลดขั้นตอนและระยะเวลาฯ มาใช้เป็นเครื่องมือเพื่อนำไปสู่การให้บริการที่มีคุณภาพกับผู้รับบริการ เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 รวมระยะเวลา 11 ปี

1.2 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ พบว่า ปัญหาสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายของการลดขั้นตอนและระยะเวลาฯ คือ ด้านกฎหมาย โดยเฉพาะการมอบอำนาจ และส่วนใหญ่ยังคงติดขัดกับขั้นตอนการปฏิบัติงานรูปแบบเดิมที่ใช้กันมาเป็นระยะเวลายาวนาน ขาดการเชื่อมโยงข้อมูลและจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบจึงยังทำให้เกิดความล่าช้าและซ้ำซ้อน

1.3 ผลดำเนินการพัฒนาระบบราชการ โดยสำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกับมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้มีการสำรวจการรับรู้และทัศนคติของข้าราชการต่อการพัฒนาระบบราชการ ออกเป็น 3 รุ่น ได้แก่ รุ่นเก่า รุ่นกลาง และรุ่นใหม่ จำนวน 1,935 คน พบว่า ร้อยละ 51 (รู้และอยากทำ) ร้อยละ 27 (ไม่รู้ไม่เอยากทำ) ร้อยละ 14 (รู้แต่ไม่เอยากทำ) และร้อยละ 8 (ไม่รู้และไม่เอยากทำ)

1.4 Lean Government คือ แนวคิดที่จะปรับปรุงและพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยการลดความสูญเสย ในขณะที่ Lean คือ แนวคิดที่สำคัญในการลดความสูญเสยจะเหลือแต่เนื้อแท้ในการทำงาน โดยต้องจำแนกความสูญเสย กิจกรรมที่สร้างคุณค่า และกิจกรรมที่ไม่ได้เพิ่มมูลค่าแต่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ในอดีตแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเน้นคน แต่ปัจจุบันเน้นที่กระบวนการ (Process) ตัวอย่างของความสูญเปล่า เช่น ทำเอกสารผิด การส่งเอกสารผิด ทำในสิ่งที่ไม่จำเป็น การเคลื่อนย้าย/เคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็น กระบวนการมีขั้นตอนมาก รอความเห็นและรออนุมัติ รอที่จะทำขั้นตอนต่อไป มัวแต่หาข้อมูล มีงานค้าง ไม่จัดลำดับความสำคัญของงาน เสียเวลากับเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Face book, Line) หรืออินเทอร์เน็ต

1.5 เครื่องมือในการลดความสูญเปล่า ได้แก่ การวิเคราะห์กระบวนการงาน (แผนผังการไหล : Flow Diagram, แผนภูมิกระบวนการงาน : Process Chart) การลดเวลาทำงาน การป้องกันความผิดพลาดในการทำงาน (การป้องกันความคิดพลาด และการบริหารด้วยสายตา) ซึ่งส่วนใหญ่นิยมใช้ แผนผังการไหล : Flow Diagram และเมื่อได้ขั้นตอนตามแผนผังการไหลแล้ว จะนำไปกรอกลงแบบฟอร์มที่มีการกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้วิเคราะห์งานด้วยผังกระบวนการ ตามรูปแบบของ สำนักงาน ก.พ.ร. ดังนี้

- คือ การทำงาน ⇨ คือ การเคลื่อนย้าย
- D คือ การรอ □ คือ การตรวจสอบ
- ▽ คือ การจัดเก็บ

2. แบ่งกลุ่มฝึกปฏิบัติการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานตามหลักการ Lean เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ (เสนอกลุ่มละ 1 ขั้นตอน) และแต่ละกลุ่มเลือกตัวแทนกลุ่มนำเสนอ ทั้งนี้ ได้ระดมความคิดและแลกเปลี่ยนหลักการจัดทำขั้นตอน ก่อนและหลัง Lean โดยใช้เครื่องมือ คือ แผนผังการไหล (Flow Diagram)

3. วิทยากรให้ข้อเสนอแนะหลังจากตัวแทนกลุ่มนำเสนอขั้นตอนการปฏิบัติงานตามหลักการ Lean เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำขั้นตอนฯ ที่ถูกต้องตามหลักการ Lean

ประโยชน์ที่ได้รับ


1. ได้รับความรู้ในเรื่องหลักการที่เกี่ยวกับ Lean Government Services
2. ได้ร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และร่วมจัดทำแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานตามหลักการ Lean กับเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาของ 3 มหาวิทยาลัย

นำความรู้ที่ได้รับมาใช้ปรับปรุงการทำงาน ดังต่อไปนี้

นำความรู้ที่ได้รับไปใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ขั้นตอนการทำงานที่รับผิดชอบว่ายังมีขั้นตอนการทำงานใด หรือกระบวนการใดสามารถ Lean ให้เหลือเนื้อแท้ของงานได้มากที่สุด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

หากสำนักสื่อฯ จะนำหลักการจัดทำ Lean Government Services มาพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ เพื่อให้มีวัฒนธรรมองค์กรเชิงธุรกิจ ควรเริ่มต้นจากการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากร และวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากกระบวนการปฏิบัติงานที่แท้จริง ก่อนจะส่งเสริมให้พนักงานได้รับการพัฒนา รวมถึงควรกระตุ้นส่งเสริมนวัตกรรม และเน้นการทำงานเป็นทีม

ผู้รายงาน..... 

(นางสาวสายรุ้ง ลิวัลย์)

วันที่ 2 เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2557

ความคิดเห็นของหัวหน้างาน

.....
.....
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่...../...../.....

ความคิดเห็นของผู้บริหารที่กำกับดูแลหน่วยงาน

.....
.....
.....

ลงชื่อ..... 

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฤทธิชัย อ่อนมิ่ง)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักสื่อและเทคโนโลยีการศึกษา

วันที่ ๕ / ๖ / ๕๗