ห้องรองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนาคุณภาพ
รับที่ 898/2565
วันที่ 21 พ.ย. 2565

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริหารศูนย์พัทยา กองบริหารศูนย์พัทยา โทร.83-1100 (อนุชิต)

ที่ อว 67.06.4/921 **วันที่** 18 พฤศจิกายน 2565

เรื่อง ขอส่งใบสมัครโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน LEAN Project

เรียน รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนาคุณภาพ

ตามที่ฝ่ายวางแผนและพัฒนาคุณภาพ กองแผนงาน ได้มีบันทึกที่ อว.67.03.1/ว.502 ลงวันที่ 5 พฤศจิกายน 2562 เรื่องแจ้งการปรับเพิ่มการจัดสรรงบประมาณรายการค่าใช้จ่ายเพื่อพัฒนาบุคลากรเฉพาะภายในหน่วยงานในสังกัดกลุ่มให้บริการและสนับสนุนการบริหารมหาวิทยาลัย(สำนักงานอธิการบดี) จากเดิม 3,000 บาทต่อคน เพิ่มเป็น 5,000 บาทต่อคน โดยมีเงื่อนไขให้หน่วยงานต้องดำเนินโครงการ “Lean Project” ที่ผ่านการรับรองจากรองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา นั้น

ในการนี้ กองบริหารศูนย์พัทยา ขอจัดส่งใบสมัครโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน (Lean Project) เพื่อขอการรับรองและขออนุมัติปรับเพิ่มการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายค่าใช้จ่ายในการพัฒนาบุคลากรฯ (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(รองศาสตราจารย์ นพ.กัมมาล กุมาร ปาวา)
รองอธิการบดีฝ่ายบริหารศูนย์พัทยา

ใบสมัครโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน (LEAN Project)

ชื่อหน่วยงาน กองบริหารศูนย์พัทยา

ชื่อกระบวนการที่จะปรับปรุง การให้คำปรึกษาทางจิตวิทยาสังคมแก่นักศึกษา

1. **เหตุผลในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน (ความเป็นมา และปัญหาที่พบ)**

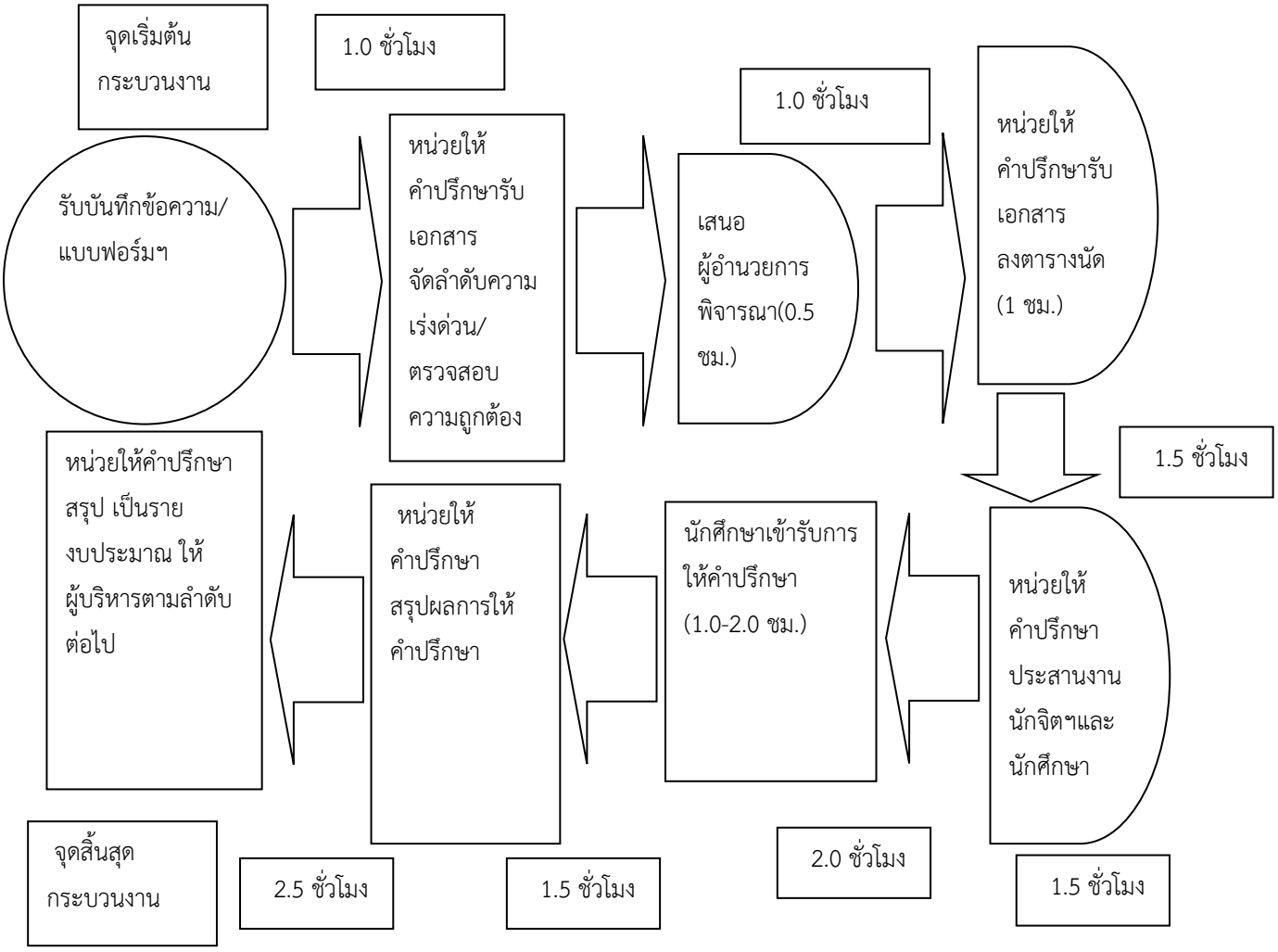
กองบริหารศูนย์พัทยา เป็นหน่วยงานกลาง มีหน้าที่สำคัญในการให้บริการและดูแลนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์พัทยา จากสถานการณ์ การแพร่ระบาดของไวรัส โควิด-19 ที่แพร่ระบาดอย่างต่อเนื่อง เป็นส่วนสำคัญให้นักศึกษาต้องอยู่ในบ้านพัก ในหอพัก การเรียนทางออนไลน์ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลน้อยลง อาจทำให้เกิดภาวะเครียดทั้งจากการเรียน การใช้ชีวิตและวิธีการผ่อนคลายหรือจัดการอารมณ์ได้ยากขึ้น โดยภายในจังหวัดชลบุรี มีหน่วยงานของรัฐที่ให้บริการด้านนี้ จำนวน 2 แห่ง ซึ่งไม่เพียงพอต่อการให้บริการ อีกทั้งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์พัทยา ห่างไกลจากหน่วยงานดังกล่าวมาก ทำให้บางสถานการณ์อาจไม่ทันท่วงที กองบริหารศูนย์พัทยา เห็นถึงความสำคัญจึงได้ดำเนินโครงการให้คำปรึกษาสำหรับนักศึกษาที่มีปัญหาสุขภาพจิตจึงได้ดำเนินการจัดให้มีบริการการให้คำปรึกษาโดยนักจิตวิทยาผู้ให้คำปรึกษาบริการแก่นักศึกษา มธ.ศูนย์พัทยา เป็นประจำอย่างต่อเนื่องทุกปี

กองบริหารศูนย์พัทยา ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาในการบริการด้านการให้คำปรึกษา จึงได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเช่น Google Form และ Application Line มาใช้ในการติดต่อให้คำปรึกษา ทั้งนี้ในปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญในการปฏิบัติให้บริการอย่างมาก เพื่อให้การปฏิบัติงาน ได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ประหยัดเวลา และลดความผิดพลาด

จากการทบทวนปัญหาดังกล่าว กองบริหารศูนย์พัทยา จึงได้จัดทำโครงการปรับปรุงกระบวนการ “การบริการให้คำปรึกษาทางจิตวิทยาสังคมแก่นักศึกษา” โดยได้นำระบบ Google Form และ Application Line มาใช้ในการติดต่อ ให้คำปรึกษา เพื่อปรับลดขั้นตอนในการให้คำปรึกษา ทำให้กระบวนการมีความรวดเร็ว สามารถเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

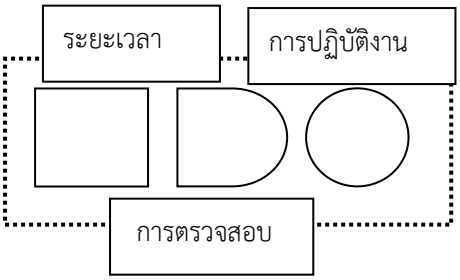
2. แผนภูมิสายธารแห่งคุณค่า (Value Stream Mapping (VSM))

2.1 Flow (ก่อนปรับปรุง) ขั้นตอน AS-IS State พร้อมระบุเวลา เวลารอคอยในแต่ละขั้นตอนพร้อมคำนวณประสิทธิภาพของกระบวนการ

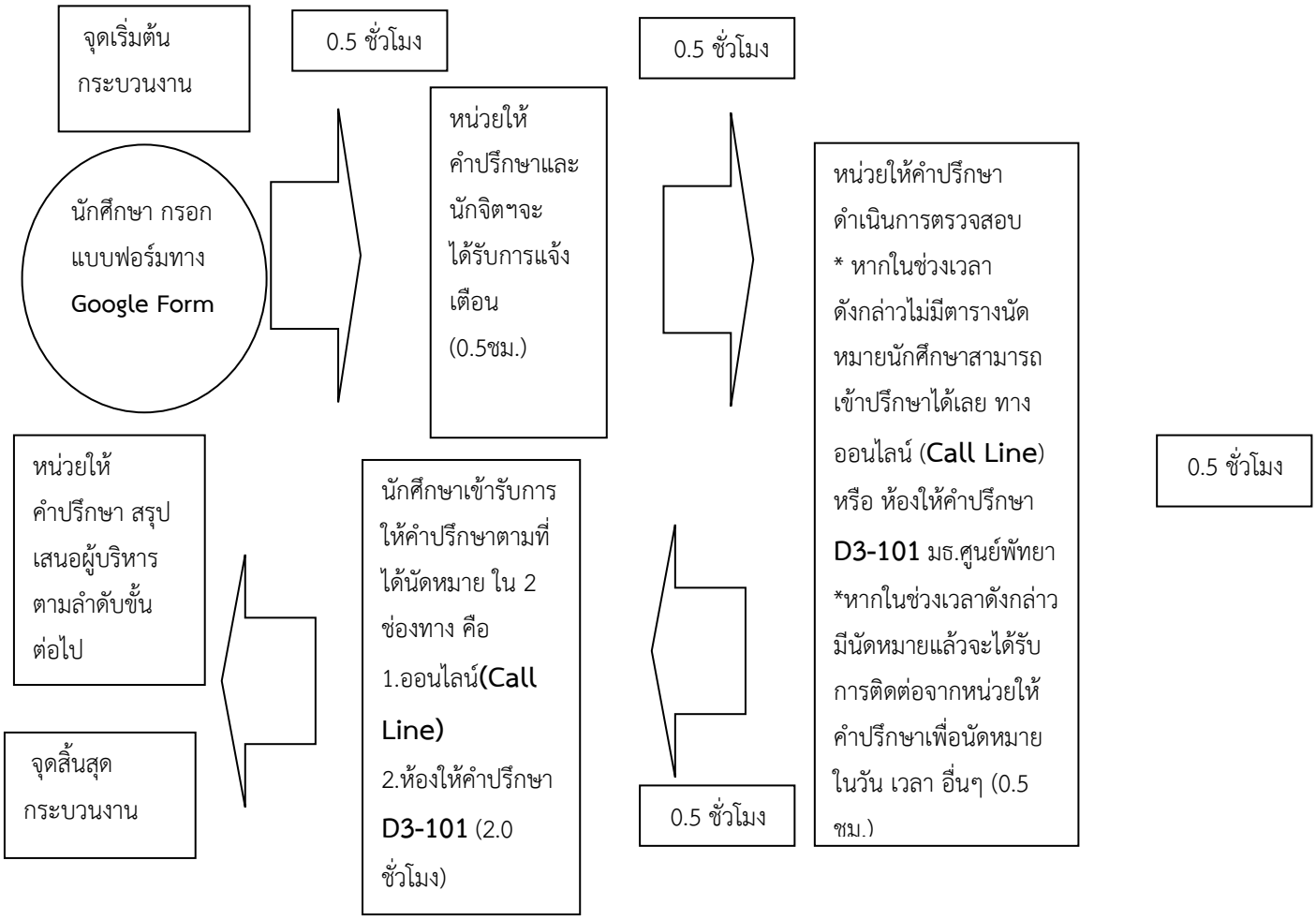


ประสิทธิภาพ (%) (AS-IS) = $\frac{\text{เวลาที่สร้างคุณค่า(8)}}{\text{เวลาทั้งหมด(17)}} \times 100$ = **47.06**

2.3 ระบุขั้นตอนที่ต้องการปรับปรุง

ผังขั้นตอนที่ต้องการปรับปรุง	LEAN ด้วยวิธีการใด
	1. นำเทคโนโลยีสารสนเทศ(Information Tecnology: IT) มาช่วยในการปฏิบัติงาน เช่น Google Form และ Application Line ใช้ระยะเวลาในการกรอกแบบฟอร์มให้น้อยลงเนื่องจากเจ้าหน้าที่กองบริหารศูนย์พัทยาและนักจิตฯ จะได้รับการแจ้งเตือนในการกรอกแบบฟอร์มทางออนไลน์ 2. ใช้จำนวนคนทำงานที่น้อยลง ทำให้ขั้นตอนการทำงานมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น 3. เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบการนัดหมายจากระบบได้ 4. การให้คำปรึกษา สามารถทำได้ตลอด โดยการ Call Line ปรึกษา (ผ่านช่องทางออนไลน์)

2.4 Flow (หลังปรับปรุง) ขั้นตอน TO BE State พร้อมระบุเวลา เวลารอคอยในแต่ละขั้นตอน พร้อมคำนวณประสิทธิภาพของกระบวนการ



ประสิทธิภาพ (%) = (TO BE) $\frac{\text{เวลาที่สร้างคุณค่า(5)}}{\text{เวลาทั้งหมด(5)}} \times 100$ = **100.00**

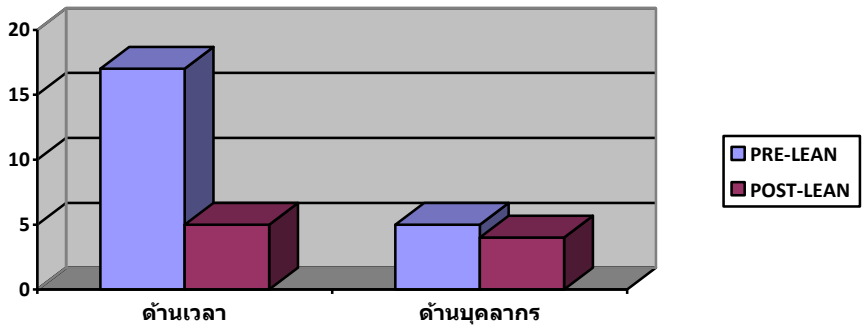
3. ผลการปรับปรุงกระบวนการทำงาน (เปรียบเทียบก่อน-หลัง)

ก่อนการปรับปรุง (การดำเนินงานเดิม)	หลังการปรับปรุง (ผลลัพธ์จากการปรับปรุงกระบวนการ)
1.ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อมูลนาน	ใช้เวลาน้อยลง มีความรวดเร็ว
2.มีขั้นตอนการพิจารณาใช้เจ้าหน้าที่หลายคน	ลดจำนวนคนในการทำงาน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว
3.ใช้เวลาในการตรวจสอบเอกสารและข้อมูล	ตรวจสอบข้อมูลได้อย่างรวดเร็วบนระบบออนไลน์
4.นักศึกษาไม่ได้รับความสะดวกในการขอให้คำปรึกษาที่ต้องมาติดต่อขอด้วยตนเองหรือโทรศัพท์มาสอบถามก่อน	สามารถจองผ่านออนไลน์ได้ด้วยตนเอง มีความสะดวกรวดเร็ว

4. ตัวชี้วัดความสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่ได้จาก LEAN

โดยตัวชี้วัด อาจจะวัดในด้านเวลา ด้านงบประมาณ ด้านจำนวนคนที่ทำงาน หรือด้านประสิทธิภาพ โปรดแสดงข้อมูลเปรียบเทียบผลที่ได้ก่อน-หลังจากการทำ LEAN ในรูปแบบตารางหรือกราฟข้อมูล

ตัวชี้วัด	PRE-LEAN	POST-LEAN	ผล
ระยะเวลา	17 ชั่วโมง	5 ชั่วโมง	ลดลง 12 ชั่วโมง
บุคลากร	5 คน	4 คน	ลดลง 1 คน



5. สรุปผลการดำเนินงาน

กระบวนงานการให้คำปรึกษาทางจิตวิทยาสังคมแก่นักศึกษา โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ Google Form และ Application Line มาใช้ในการปฏิบัติงาน และให้คำปรึกษา นั้น ก่อนการปรับปรุงกระบวนการให้คำปรึกษา การบริหารงานเอกสารของหน่วยงานมีความล่าช้าและเกิดระยะเวลาการรอคอย ทำให้เกิดปัญหาต่อการบให้บริการและมีปริมาณเอกสารมากขึ้น หลังจากที่ทำการปรับปรุงกระบวนงานตามโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน (LEAN Project) โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศ(Information Tecnology : IT) มาใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ Google Form และ Application Line เข้ามามีส่วนในการดำเนินงาน ทำให้มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และลดปริมาณการใช้ทรัพยากรด้านคน กระดาษ และลดเวลาในการปฏิบัติงานได้มากยิ่งขึ้น

(รองศาสตราจารย์ นพ.กัมมาล กุมาร ปาวา)
รองอธิการบดีฝ่ายบริหารศูนย์พัทยา

ใบรับรองโครงการ “LEAN PROJECT”

ตามที่ (ชื่อหน่วยงาน)...กองบริหารศูนย์พัทยา.....ได้เสนอโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานด้วย LEAN เรื่อง...การให้คำปรึกษาทางจิตวิทยาสังคมแก่นักศึกษา...ฝ่ายวางแผนและพัฒนาคุณภาพได้พิจารณา และตรวจสอบแล้วว่าเห็นว่า

☑ เป็นโครงการที่สามารถแสดงผลการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานตามแนวคิดของ LEAN

☐ ไม่เป็นโครงการที่สามารถแสดงผลการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานตามแนวคิดของ LEAN

จึงเห็นควรให้

☑ อนุมัติปรับเพิ่มงบประมาณโครงการพัฒนาคุณภาพบุคลากร

☐ ไม่อนุมัติปรับเพิ่มงบประมาณโครงการพัฒนาคุณภาพบุคลากร

ลงชื่อ.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.ดนุพันธ์ วิสุวรรณ)

รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนาคุณภาพ