แบบฟอร์มรายงานผลงานพัฒนากระบวนงานด้วย SIPOC
กลุ่มที่ 1 : ผลงานทั่วไป

1. ข้อมูลผลงาน

ชื่อผลงาน	ฐานข้อมูลสถานประกอบการสำหรับนักศึกษาสหกิจศึกษา
หน่วยงาน	งานบริการการศึกษาและพัฒนาคุณภาพนักศึกษา
ผู้รับผิดชอบ	วรินทร สมฟอง
ผู้ร่วมดำเนินงาน	สารัตถ์ ขัตติยะ

2. ข้อมูลกระบวนงาน

ชื่อกระบวนงาน	การจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เข้าปฏิบัติสหกิจศึกษาของนักศึกษาสหกิจศึกษา
ลูกค้าหลัก (Customer)	นักศึกษาสหกิจศึกษา คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
ผลลัพธ์ที่ส่งมอบ (Output)	ฐานข้อมูลสถานประกอบการสำหรับนักศึกษาสหกิจศึกษา

3. ปัญหาหรือประเด็นที่ต้องการพัฒนา

กระบวนการจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เข้าปฏิบัติสหกิจศึกษาพบปัญหาจากการกรอกข้อมูลสมัครสหกิจศึกษาของนักศึกษาไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน เช่น ชื่อสถานประกอบการ ที่อยู่ ผู้บังคับบัญชา ระยะเวลาปฏิบัติงาน และเอกสารแนบ ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบ แก้ไข หรือตีกลับข้อมูลหลายครั้ง ทำให้เกิดความล่าช้าในการออกหนังสือและเพิ่มภาระงานของผู้ปฏิบัติงาน จึงมีความจำเป็นต้องพัฒนากระบวนการเพื่อลดข้อผิดพลาดและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

4. สรุปการวิเคราะห์ SIPOC

Supplier (ผู้ส่งมอบ)	Input (ปัจจัยนำเข้า)	Process (กระบวนการ)	Output (ผลผลิต)	Customer (ผู้รับบริการ)
นักศึกษา	แบบสมัครในระบบ POLSIS	**1. รับและตรวจสอบแบบสมัครนักศึกษา** ตรวจสอบข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษา สถานประกอบการ ระยะเวลาปฏิบัติงาน เอกสารแนบ และคุณสมบัติให้ครบถ้วน	แบบสมัครผ่านการตรวจสอบ	เจ้าหน้าที่สหกิจ
เจ้าหน้าที่สหกิจ	แบบสมัครที่ตรวจสอบแล้ว	**2. ดำเนินการแก้ไขหรือส่งกลับแก้ไข** - แก้ไขข้อมูลเล็กน้อยแทนนักศึกษา - ส่งข้อคิดเห็นให้นักศึกษาแก้ไขกรณีข้อมูลไม่ครบหรือเอกสารไม่สมบูรณ์ - แจ้งเปลี่ยนสถานประกอบการ/ยกเลิกคำขอ/ติดต่อสำนักวิชา กรณีไม่เป็นไปตามเงื่อนไข	แบบสมัครที่ถูกต้องพร้อมข้อคิดเห็น	นักศึกษา

Supplier (ผู้ส่งมอบ)	Input (ปัจจัยนำเข้า)	Process (กระบวนการ)	Output (ผลผลิต)	Customer (ผู้รับบริการ)
เจ้าหน้าที่สหกิจ	แบบสมัครที่ถูกต้อง	**3. แจ้งผลและส่งต่อให้อาจารย์ที่ปรึกษาอนุมัติผ่าน POLSIS**	คำขออนุมัติ	อาจารย์ที่ปรึกษา
อาจารย์ที่ปรึกษา	แบบสมัคร	**4. พิจารณาอนุมัติผ่านระบบ POLSIS**	แบบสมัครที่อนุมัติแล้ว	เจ้าหน้าที่สหกิจ
เจ้าหน้าที่สหกิจ	ข้อมูลนักศึกษาและสถานประกอบการ	**5. บันทึกและอัปเดตสถานะการดำเนินงานใน Google Sheet** ตลอดกระบวนการ	ข้อมูลสถานะล่าสุด	นักศึกษา / อาจารย์ที่ปรึกษา
เจ้าหน้าที่สหกิจ	ข้อมูลจาก POLSIS	**6. จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เข้าปฏิบัติสหกิจศึกษา** โดยรวบรวมข้อมูล จัดทำ Excel, Mail Merge และจัดรูปแบบเอกสาร	หนังสือขอความอนุเคราะห์ฉบับสมบูรณ์	เจ้าหน้าที่สหกิจ
เจ้าหน้าที่สหกิจ / หัวหน้างาน / ผู้ช่วยคณบดี	เอกสารที่จัดทำแล้ว	**7. ตรวจสอบ เสนอเซ็น และติดต่อให้อาจารย์ลงนามในเอกสาร**	เอกสารลงนามเรียบร้อย	เจ้าหน้าที่สหกิจ
เจ้าหน้าที่สหกิจ	เอกสารที่ลงนามแล้ว	**8. จัดเตรียมเอกสารและประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษา** - ออกเลขหนังสือ - สแกนเอกสาร และอัปโหลดบน POLSIS - แจ้งเตือนนักศึกษาให้มารับเอกสาร	เอกสารพร้อมใช้งาน	นักศึกษา
เจ้าหน้าที่สหกิจ	เอกสารที่ลงนามแล้ว	**9. จัดชุดเอกสารฉบับจริง** ประกอบด้วยหนังสือ แบบสมัคร แบบตอบรับ และใบจ่าหน้าซอง	ชุดเอกสารพร้อมส่ง	นักศึกษา
เจ้าหน้าที่สหกิจ / นักศึกษา	ชุดเอกสารพร้อมส่ง	**10. ส่งมอบเอกสารและปิดงาน** - นักศึกษาลงชื่อรับเอกสาร - ชี้แจงการส่งเอกสารให้สถานประกอบการ - แก้ไขเอกสาร (ถ้ามี) - อัปเดตสถานะ "รับเอกสารแล้ว"	นักศึกษาได้รับเอกสารและสถานะเป็นปัจจุบัน	นักศึกษา

5. สิ่งที่ได้ดำเนินการปรับปรุง

จากการวิเคราะห์กระบวนงานด้วย SIPOC พบว่าปัญหาหลักอยู่ที่ขั้นตอนการตรวจสอบแบบสมัครสหกิจศึกษา ซึ่งเกิดจากข้อมูลที่นักศึกษากรอกไม่ถูกต้องและไม่ครบถ้วน ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบและแก้ไขข้อมูลจำนวนมาก จึงได้ดำเนินการปรับปรุงกระบวนงานร่วมกับนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ดังนี้

1. รวบรวมข้อมูลสถานประกอบการที่เคยรับนักศึกษาสหกิจศึกษาจากข้อมูลย้อนหลัง
2. ตรวจสอบความถูกต้อง ความซ้ำซ้อน และความถี่ในการใช้งานของข้อมูลสถานประกอบการ
3. จัดทำฐานข้อมูลสถานประกอบการที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงข้อมูลให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
4. พัฒนาการบันทึกข้อมูลในระบบ โดยกำหนดให้นักศึกษาเลือกสถานประกอบการจากฐานข้อมูล แทนการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง
5. กำหนดให้ข้อมูลภาคการศึกษาและระยะเวลาปฏิบัติงานเป็นค่ามาตรฐานตามรอบสหกิจศึกษา เพื่อลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูล
6. ประชาสัมพันธ์และเน้นย้ำให้นักศึกษาตระหนักถึงความสำคัญของการตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูล รวมถึงเอกสารประกอบการสมัครก่อนส่งคำขอ
7. ทดลองใช้งานระบบที่ปรับปรุงแล้ว ติดตามผลการใช้งาน และรวบรวมข้อเสนอแนะเพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง

6. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

☐- ลดขั้นตอน

☐/ ลดระยะเวลา

☐/ ลดความผิดพลาด

☐- เพิ่มความพึงพอใจ

☐/ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

☐/ อื่น ๆ : เพิ่มความถูกต้องและมาตรฐานของข้อมูล

ภายหลังการปรับปรุงกระบวนการ นักศึกษาสามารถเลือกข้อมูลสถานประกอบการจากฐานข้อมูลกลาง ทำให้ลดข้อผิดพลาดจากการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง และสามารถส่งเอกสารได้ครบถ้วนมากขึ้น ส่งผลให้จำนวนการตีกลับเอกสารลดลง เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อมูลน้อยลงและสามารถจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ได้รวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังช่วยให้ข้อมูลมีมาตรฐานเดียวกันทั้งระบบ ลดความซ้ำซ้อนในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษา

7. บทเรียนที่ได้รับ (Lesson Learned)

การวิเคราะห์กระบวนงานด้วย SIPOC ช่วยให้สามารถมองเห็นสาเหตุของปัญหาได้อย่างเป็นระบบ โดยพบว่าคุณภาพของข้อมูลที่เป็น Input มีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการทั้งหมด การพัฒนาระบบควบคุมความถูกต้องของข้อมูลตั้งแต่ต้นทางสามารถลดภาระงานในขั้นตอนถัดไปได้อย่างชัดเจน อีกทั้งการทำงานร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานและนักวิชาการคอมพิวเตอร์ช่วยให้เกิดแนวทางแก้ไขที่ตอบโจทย์การใช้งานจริง ส่งผลให้สามารถยกระดับคุณภาพการให้บริการและลดความสูญเสียจากการทำงานซ้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพ