

รายงานผลการปรับปรุงกระบวนการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ชื่อกระบวนการ : กระบวนการฝึกอบรมเทคโนโลยีการแปรรูปผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์ให้แก่บุคคลภายนอก

หน่วยงาน : กองผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์

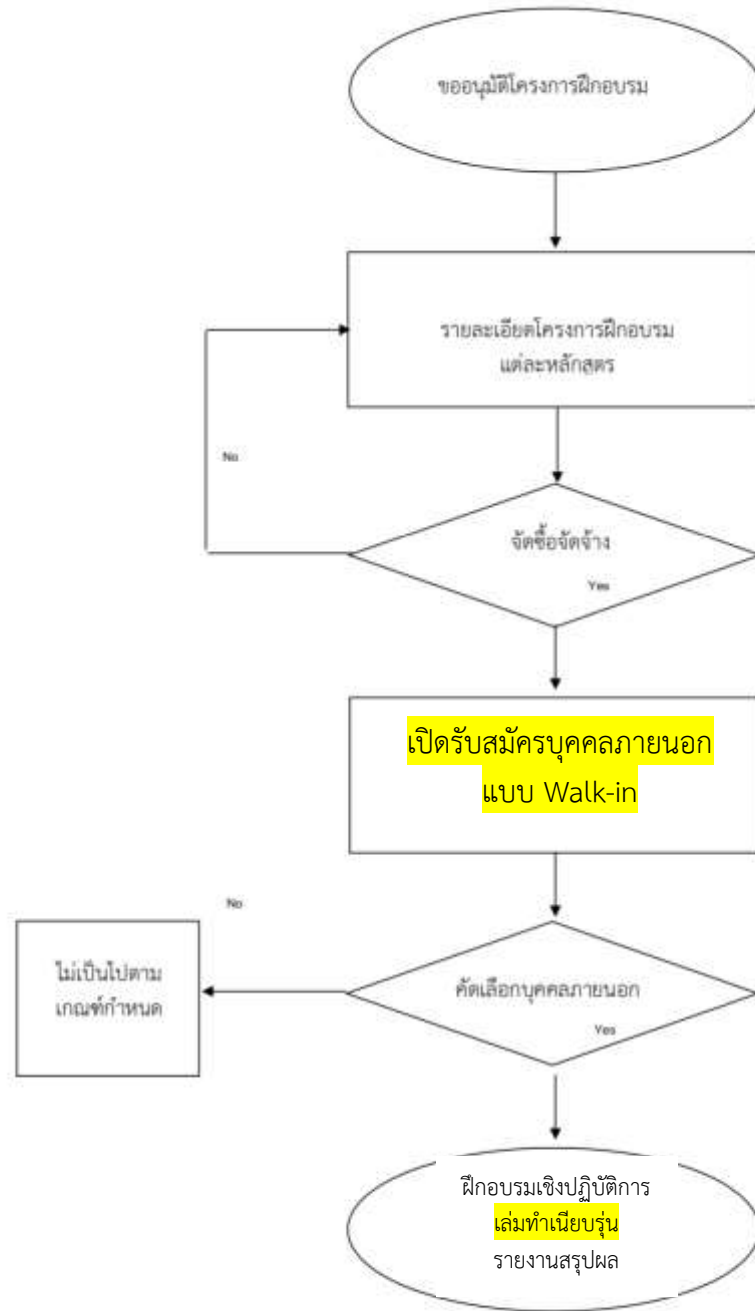
ผู้รับผิดชอบ : นางสาวอัญญาณี พูลสุขกล้า เบอร์โทร. : 0 2653 4444 ต่อ 3376

โปรดสรุปรายงานผลการปรับปรุงกระบวนการ โดยมีความยาวไม่เกิน 10 หน้ากระดาษ A4
ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 โดยครอบคลุมประเด็นคำถาม จำนวน 10 ข้อ

1. อธิบายปัญหา และสภาพการปฏิบัติงานเดิมก่อนที่จะเริ่มการปรับปรุง

การฝึกอบรมเทคโนโลยีการแปรรูปผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์ ดำเนินงานโดยศูนย์วิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์ กองผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์ เป็นภารกิจหลักของหน่วยงานในด้านการถ่ายทอดและส่งเสริมการแปรรูปผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์เพื่อให้บุคคลภายนอกที่สนใจเข้ารับบริการ ซึ่งการจัดฝึกอบรมดังกล่าวจะดำเนินการในทุกปีงบประมาณ ทำให้มีประชาชนหรือบุคคลภายนอกเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก มีเป้าหมายคือมุ่งเน้นประโยชน์แก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการเป็นการส่งเสริมให้การดำเนินการแปรรูปผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์แก่ผู้ประกอบการรายย่อย เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร กลุ่มวิสาหกิจชุมชน ได้มีโอกาสเข้ามารับการถ่ายทอด ฝึกฝนทักษะและนำไปต่อยอดในด้านอาชีพที่เกี่ยวข้องกับปศุสัตว์

การดำเนินงานฝึกอบรมเทคโนโลยีการแปรรูปผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์ให้แก่บุคคลภายนอก เป็นการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับบุคคลภายนอกและเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรของหน่วยงาน ในขณะที่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีการสลับสับเปลี่ยน ทำให้การดำเนินงานกระบวนการดังกล่าวเกิดความสับสนและล่าช้า ตลอดจนการดำเนินงานในรูปแบบเดิมของการให้บริการด้านการฝึกอบรมเทคโนโลยีการแปรรูปผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์นั้นมีเฉพาะการให้บริการแบบออฟไลน์ ผู้เข้ามาใช้บริการต้องเดินทางเข้ามาสมัครด้วยตัวเอง ทำให้เสียเวลาเสียค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ในส่วนของหน่วยงานยังมีการใช้ทรัพยากร เช่น อุปกรณ์สำนักงาน กระดาษ หมึกปรี้น เป็นต้นทรัพยากรเหล่านี้ถูกใช้ไปจำนวนหนึ่งทำให้กลายเป็นค่าใช้จ่ายหรือเป็นต้นทุนในการดำเนินงานของหน่วยงานดังนั้นการปรับปรุงกระบวนการจึงได้มุ่งเน้นไปในขั้นตอนการดำเนินงานเปิดรับสมัครโดยใช้ระบบออนไลน์ และลดการใช้เอกสารในบางขั้นตอน โดยการใช้ไฟล์อิเล็กทรอนิกส์แทนทำให้เกิดความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานและเกิดความสะดวก รวดเร็วแก่ผู้รับบริการ



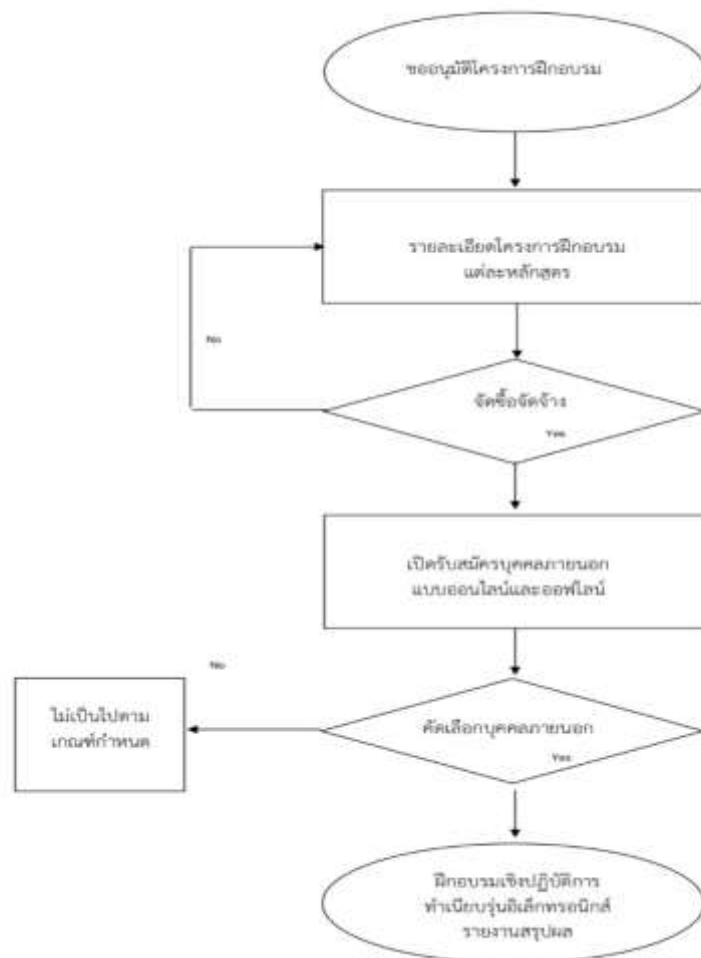
รูปแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานเดิม (Work flow ก่อนปรับปรุง)

2. ผู้นำเสนอแนวทางการแก้ปัญหา ผู้ดำเนินการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโครงการ

เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในปัจจุบันและการใช้เทคโนโลยีสื่อสารที่มากขึ้นของประชาชน/คนไทย จึงสามารถเข้าถึงอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์หรืออุปกรณ์ในการสื่อสารมากขึ้นทำให้การดำเนินงานบางอย่างควรมีการปรับปรุง/แก้ไขให้ทันสมัย เพื่อความรวดเร็วและลดระยะเวลาในการดำเนินงาน อีกทั้งยังเป็นการใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่า ผู้เข้าฝึกอบรมแต่ละรุ่นจึงมีข้อเสนอแนะให้มีการเปิดรับสมัครแบบออนไลน์ เนื่องจากไม่สามารถเดินทางเข้ามากรอกเอกสารที่สำนักงานได้ในวันที่เปิดรับสมัคร ทำให้เสียโอกาสในการเข้าร่วมฝึกอบรม และศูนย์วิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์มีเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการรับสมัครฝึกอบรมที่ลดจำนวนลง เนื่องจากตำแหน่งลูกจ้างประจำที่เกษียณอายุราชการไม่สามารถเพิ่มตำแหน่งมาทดแทนได้ ทำให้ขาดเจ้าหน้าที่และบุคลากรในการดำเนินงาน การดำเนินงานจึงเกิดความล่าช้า อีกทั้งการรับเจ้าหน้าที่เข้ามาใหม่ ทำให้ไม่เข้าใจในกระบวนการเดิมที่ดำเนินงานอยู่ในทุกปี

3. ผลงานที่เป็นความคิดริเริ่มในการพัฒนาคุณภาพการบริการ

การให้บริการของภาครัฐมีการให้บริการแบบออนไลน์เพิ่มมากขึ้น เช่น เริ่มต้นมาจากการให้บริการทางโทรศัพท์ โทรสาร และอีเมล จนปัจจุบันมีการใช้เอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น มีแพลตฟอร์มที่สามารถรองรับการให้บริการแบบออนไลน์ สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลในการให้บริการได้เป็นอย่างดีและไม่เกิดการสูญหายระหว่างทาง สามารถดาวน์โหลดและกลับไปทบทวนได้ตลอดเวลา ลดข้อผิดพลาดในการทำงาน เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ผู้เข้ามาใช้บริการก็ได้รับความสะดวก อีกทั้งยังเป็นการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าลดต้นทุนของการดำเนินงานในหน่วยงานได้เป็นอย่างดี



รูปแสดงขั้นตอน/แผนผังการปฏิบัติงานใหม่

4. กลยุทธ์ที่นำมาใช้ให้การพัฒนาบริการประสบผลสำเร็จ

การพัฒนาคุณภาพงานบริการ ทำอย่างไรให้การบริการมีคุณภาพ ได้มาตรฐานคุณภาพดีขึ้น รักษามาตรฐานนั้นให้เป็นที่ประทับใจตลอดไป พัฒนาคุณภาพการบริการให้ดีกว่าเดิม รักษาความดีให้เป็นที่ยอมรับ หากการบริการไม่บรรลุวัตถุประสงค์ สุดท้ายผลลัพธ์ที่ไม่ดีในงานบริการ องค์กรจะอยู่ได้รับผลกระทบ การปรับปรุงกระบวนการงานนี้จึงคำนึงถึง ดังนี้

4.1 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงาน ได้แก่ บุคลากร ลักษณะการทำงานที่เหมาะสม สถานที่และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ทรัพยากร มาตรฐาน การประชาสัมพันธ์

4.2 หลักการในการพัฒนาและปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริการ ได้แก่ หลักแนวความคิดการบริการที่ถูกต้องและชัดเจน ยึดแย้งแจ่มใส ใส่ใจ ผลต่อการพัฒนาและรักษาคุณภาพงานบริการ การสื่อสาร การทำงานอย่างรวดเร็ว มีความสุขในการทำงานด้วยทุกรูปแบบ บริการแบบ Proactive Service

5. ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการ

5.1 ทรัพยากรการเงิน ลดค่าใช้จ่ายส่วนที่เป็นกระดาษ หมึกพิมพ์ เป็นต้น

5.2 เทคนิค มีการใช้แบบฟอร์มใน google form เพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บ

5.3 ทรัพยากรบุคคล ลดจำนวนคนในการทำงานเอกสารที่เกี่ยวข้อง

6. ขั้นตอนสำคัญในการพัฒนาการบริการและการนำไปปฏิบัติ

6.1 ลำดับขั้นตอนในการพัฒนา

เริ่มจากการรวบรวมความคิดของเจ้าหน้าที่และนำข้อเสนอแนะของผู้เข้ารับบริการมาขยายผล เพื่อแก้ไขปัญหา มีการพัฒนาบุคลากรเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มผลผลิต หรือลดต้นทุนได้มากขึ้น การระดมความคิด การแลกเปลี่ยนและการทำงานเป็นทีม เพื่อให้เห็นแง่มุมต่าง ๆ ครบหมดก่อนนำมาพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานหรือกระบวนการงาน ให้สามารถเลือกวิธีที่ดีที่สุด ที่มาแก้ไขปัญหาได้ โดยมีเหตุผลรองรับ ซึ่งมีเครื่องมือ วิธีการและเทคนิค เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับบริการ และคำนึงถึงสามารถเป็นไปได้ทางปฏิบัติและเข้าใจง่าย

6.2 ลำดับขั้นตอนในการนำไปปฏิบัติ

มีการพูดคุยและตกลงกัน แบ่งหน้าที่การทำงานอย่างชัดเจน เพื่อให้การปฏิบัติงานไม่คลุมเครือ และสามารถดำเนินงานได้อย่างคล่องตัว และรวดเร็วทันต่อสถานการณ์

6.3 ระบบการติดตามและประเมินผล

กำหนดระยะเวลาในการทำงาน เพื่อเป็นมาตรฐานในการดำเนินงาน การตรวจประเมินและติดตามงานแต่ละขั้นตอนโดยผู้บังคับบัญชา และมีการรายงานผลการปฏิบัติงานตามรอบเป็นประจำในทุกเดือน

7. ปัญหา อุปสรรค รวมถึงวิธีการบริหารจัดการ

ผู้เข้ารับบริการมีความกังวลว่าข้อมูลที่กรอกไปในระบบนั้น ทางหน่วยงานจะไม่ได้รับหรือไม่ถึงมือหน่วยงาน ทำให้พลาดการสมัครหลักสูตรดังกล่าว แก้ปัญหาโดยการ e-mail ตอบกลับแบบอัตโนมัติ

8. ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินการพัฒนาบริการ

สำหรับผู้เข้ารับบริการ ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการรับบริการ ลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทาง สำหรับหน่วยงาน ลดการใช้ทรัพยากร และบริหารจัดการบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

9. การสร้างความยั่งยืนและการขยายผลไปยังหน่วยงานอื่น ๆ

การพัฒนาทักษะดิจิทัลให้แก่เจ้าหน้าที่และบุคลากร เพื่อให้มีทักษะในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและรองรับการทำงานในยุคดิจิทัลต่อไป

10. บทเรียนที่ได้รับจากการดำเนินการพัฒนาบริการ คืออะไร

การเปลี่ยนแปลงลักษณะ หรือ กระบวนการทำงาน ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกคนในทีม เนื่องจากการทำงานร่วมกันจะส่งผลให้ประสิทธิภาพของงานออกมาดีกว่า และสามารถทำงานแทนกันได้ สถานการณ์ฉุกเฉิน
