

บทความวิจัย

การจัดการระบบส่งผลการเรียนของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ GRADE SUBMISSION SYSTEM MANAGEMENT OF THE FACULTY OF HUMANITIES AND SOCIAL SCIENCES

ศุภโชค มณีมัย*

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

Suppachock Maneemai*

Faculty of Humanities & Social Sciences Phranakhon Rajabhat University

*Email: deanyai23@gmail.com

Received: 2021-05-31

Revised: 2021-06-05

Accepted: 2021-06-05

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ปัญหาระบบส่งผลการเรียนและพัฒนาขั้นตอนปฏิบัติงาน การจัดเก็บผลการเรียนที่มีประสิทธิภาพ และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดเก็บผลการเรียนของ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยใช้การวิจัยแบบผสมผสานแบบพรรณนาเก็บข้อมูลโดยการ สัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนและวัดผล และเจ้าหน้าที่งานวิชาการ จำนวน 5 คน เก็บข้อมูลโดยการ ระดมสมองและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาจากทั้งผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยนำประเด็น มาจัดลำดับจากมากไปหาน้อยเพื่อคำนวณหาความถี่สะสม และคัดเลือกปัญหาที่สำคัญที่สุดโดยใช้ ผังพาเรโต พบว่า “เอกสารผลการเรียนสูญหาย” มีความน่าสนใจที่จะนำมาปรับปรุงแก้ไข การวิเคราะห์ หาสาเหตุของปัญหาดังกล่าวนั้นใช้การวิเคราะห์โดยใช้ผังกางปลาแสดงสาเหตุและผลสรุปพบ 4 สาเหตุ คือ 1. จากเจ้าหน้าที่ส่งส่งขาดความชำนาญการแยกรายวิชาตามสาขา 2. จัดเก็บผิดกลุ่มสาขาวิชา 3. ลงรหัส เอกสารผลการเรียนผิดกลุ่มสาขาวิชา และ 4. การขาดเครื่องมือช่วยการสืบค้น โดยแนวทางแก้ไขมี 2 แนวทาง คือ 1. ตรวจสอบเอกสารผลการเรียนโดยจัดหมวดหมู่โดยใช้การแยกเป็นสาขาวิชาและจัดรวม เข้าให้เป็นหมวดหมู่เดียวกัน 2. ลงรหัสกลุ่มแฟ้มเอกสารผลการเรียนที่จะจัดเก็บที่มุมบนด้านขวามือตามรหั สกลุ่มที่กำหนดไว้ หลังจากนั้นสร้างแผนงานเพื่อดำเนินการแก้ไข ซึ่งมีแผนงานแก้ไข 7 ขั้นตอนเพื่อป้องกัน ผลการเรียนสูญหาย 1. ตรวจสอบเอกสารผลการเรียนโดยจัดหมวดหมู่โดยใช้การแยกเป็นสาขาวิชาจัดรวม เข้าให้เป็นหมวดหมู่เดียวกัน 2. ลงรหัสกลุ่มแฟ้มเอกสารผลการเรียนที่จะจัดเก็บที่มุมบนด้านขวามือตาม รหัสดังกลุ่มที่กำหนดไว้ 3. ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารผลการเรียน และตรวจสอบการลงนามเอกสาร

ผลการเรียนว่าครบถ้วนหรือไม่ 4. บันทึกข้อมูลการจัดเก็บเอกสารผลการเรียนลงในโปรแกรมสำเร็จรูปตามแบบฟอร์มที่กำหนด 5. นำส่งเอกสารผลการเรียนให้งานทะเบียนและวัดผล โดยให้เจ้าหน้าที่ลงนามรับเอกสารไว้เป็นหลักฐาน 6. จัดเก็บเอกสารเข้าแฟ้มตามรหัสกลุ่มที่กำหนดเรียงตามลำดับรหัสรายวิชา และบันทึกวันเวลาที่ดำเนินการส่งเอกสารผลการเรียน และ 7. นำเอกสารที่เข้าแฟ้มแล้วจัดเก็บในตู้เรียงตาม เลขรหัสกลุ่ม ซึ่งผลที่ได้รับจากการดำเนินงาน 1. ผู้วิจัยได้รับความรู้เกี่ยวกับการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ และมีการวางแผนการทำงานได้ดีขึ้น 2. ผู้วิจัยสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้ มีการพัฒนาระบบการทำงานอยู่เสมอ 3. สามารถนำเครื่องมือ 7 อย่างของคิซี มาใช้ในการปรับปรุงการทำงานได้อย่างถูกต้อง และ 4. สร้างความมั่นใจให้กับอาจารย์และนักศึกษา ทำให้ผู้มาใช้บริการได้รับการบริการด้านการสนับสนุนการสอนมีความประทับใจ มีความพึงพอใจมากขึ้น และข้อเสนอแนะจากงานวิจัยชิ้นนี้คือ ควรมีการศึกษากระบวนการรักษาระบบการจัดการที่ดี อีกทั้งควรมีการนำระบบฐานข้อมูลมาใช้จัดเก็บผลการเรียน และควรศึกษาการทำโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการจัดการระบบส่งผลการเรียน เพื่อสร้างความรวดเร็ว ถูกต้อง และลดเวลาในการทำงาน การสร้างระบบบาร์โค้ด การใช้บาร์โค้ดรวมกับโปรแกรมสำเร็จรูป

คำสำคัญ: การจัดการ การเพิ่มประสิทธิภาพ การปรับปรุงการทำงาน

ABSTRACT

The objectives of this research were to 1) solve the problem of grade submission system of the faculty of Humanities and Social Sciences 2) to improve the grade filing process and 3) to create the manual on grade filing of the faculty of Humanities and Social Sciences by adopting mixed methods. The interview was used for data collection. The informants were an officer of the registration and evaluation section, and 5 staff officers in charge of academic affairs. Focus group was also conducted to gather opinions of the person involved in grade submission. Collecting data by brainstorming and analyzing content information from both executives and stakeholders. The researcher took the issues in descending order to calculate the cumulative frequency.

The most important problem was selected by using Pareto chart. It was found that the lost document should be solved first. The problem was analyzed from the cause by using fishbone diagram presenting 4 causes including the officer's forgetfulness, lack of competence in classifying subjects into subject field, wrong classification, wrong coding caused by no search tool. There were 2 possible solutions including 1) document verification by classifying the grade result into subject field 2. coding the grading file at the top right corner according to the specified code before making 7 strategic plans to

protect the file from loss such as 1) document verification by classifying the grade result into subject field 2) coding the grading file at the top right corner according to the specified code 3) verification of the grading document and all of the signatures 4) save the grading file into Excel program according to the given form 5) submission of the grading document to the registration and evaluation department with the document signed for the evidence of document receiving 6) filing the document according to the code by arranging the subject code and noting date and time of the submitted documents and 7) keeping the file in the shelf arranged by the code. The operational results were found as follow 1) The researcher gained knowledge from job improvement and the job was more efficient with better planning. 2) The researcher could adopt the knowledge into real practice and improve the operational system frequently. 3) 7 QC tools were used to develop the duties correctly and 4) Lecturers and students had more confidence. To make the service receivers more impressed and satisfied, the suggestions gained from this research were to study the best practice of the operational system, to use big data for keeping the grading file, and to study how to use the package program and barcoding for managing the grading submission system in order to make process shorter and more accurate.

Keywords: Management, Efficiency, Functional improvements

บทนำ

ในปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ทั้งขนาดใหญ่และขนาดเล็ก จำเป็นต้องมีการจัดการระบบการทำงานที่มีมาตรฐาน เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานมีประสิทธิภาพ และสามารถนำเครื่องมือที่มีคุณภาพและเหมาะสมมาสนับสนุนการทำงานในหน่วยงาน เพื่อให้องค์กรมีความพร้อมและรับมือกับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จากปัจจัยต่าง ๆ ทำให้องค์กรต้องมีแนวทางในการจัดการระบบการทำงานให้ทันสมัย รวดเร็วมากขึ้นแต่ก็ต้องมีความถูกต้องด้วย สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่มีอยู่ตลอดเวลาได้ โดยต้องเข้าใจแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการทำงานที่สามารถแก้ไขปัญหาลักษณะต่าง ๆ และสามารถปรับตัวเข้ากับ

สถานการณ์ในปัจจุบันได้ ซึ่งจากความต้องการนี้ทำให้เกิดทฤษฎีองค์การและการจัดการสมัยใหม่ที่สามารถนำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการในองค์กรได้ เช่น องค์กรต้องมีการปรับตัวอยู่เสมอ หรือการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน การจัดการแบบพลวัตที่สามารถปรับเปลี่ยนการทำงานได้มีความยืดหยุ่น จากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยจากสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงานนั้น ทำให้การจัดการทำงานต่าง ๆ มีความซับซ้อนมากขึ้น จำเป็นต้องมีระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ พัฒนากระบวนการทำงานให้มีคุณภาพ หรือสร้างระบบงานที่ลดขั้นตอน ลดเวลา มีความถูกต้องและเพิ่มการทำงานที่มีคุณภาพ รวมทั้ง

ได้ผลลัพธ์ที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานได้ ซึ่งการจัดระบบการจัดการงานที่ดีจะสามารถเพิ่มคุณภาพการทำงานได้ และมีประสิทธิภาพ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครนำระบบการจัดการส่งผลการเรียนมาใช้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 ตามประกาศเรื่องกำหนดระยะเวลาการส่งผลการเรียนทั้งในระบบออนไลน์และการส่งแบบกระดาษแสดงผลการเรียนในทุกภาคการศึกษานั้น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ประสบปัญหาการส่งผล การเรียน เช่น อาจารย์ไม่ส่งผลการเรียนตามกำหนดเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด ส่งผลให้นักศึกษาไม่สามารถตรวจสอบผลการเรียนได้ตามประกาศของมหาวิทยาลัย อาจารย์ส่งผลการเรียนไม่ครบตามรายวิชาที่เปิดสอนในภาคการศึกษา อาจารย์ส่งผลการเรียนหลังวันและเวลาที่กำหนดไว้ในประกาศ ผลการการเรียนของอาจารย์หาย เป็นต้น ซึ่งปัญหาดังกล่าวส่งผลกระทบต่อคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ขาดความน่าเชื่อถือ แสดงให้เห็นถึงการขาดประสิทธิภาพการจัดการ จัดเก็บผลการเรียนของคณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ และจากการวิเคราะห์จำนวน รายวิชาที่ไม่ส่งผลการเรียนตามรายวิชาที่มีการเปิดสอนในภาคการศึกษาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2559 ถึง พ.ศ. 2560 นั้น รวมระยะเวลา 4 ภาคการศึกษา สรุปได้ว่าในทุกภาคการศึกษามีอาจารย์ไม่ส่งผลการเรียนทั้งแบบออนไลน์และแบบกระดาษ และหากวิเคราะห์เป็นเปอร์เซ็นต์จากรายวิชาทั้งหมดในทุกภาคการศึกษาจะมีอาจารย์ไม่ส่งผลการเรียน ร้อยละ 1 ของทุกภาคการศึกษา แม้ว่าสัดส่วนการไม่ส่งผลการเรียนมีแค่ร้อยละ 1 แต่หากมองในประสิทธิภาพการส่งผลการเรียนนั้นไม่ควรจะมีรายวิชาที่ไม่ส่งผลการเรียนหลังกำหนดเวลา จากข้อมูล

ดังกล่าวผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่าทำไมจึงมีจำนวน รายวิชาที่ไม่ส่งผลการเรียนในภาคเรียนนั้น ๆ จึงได้วิเคราะห์กระบวนการจัดส่งผลการเรียน ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สามารถแบ่งกระบวนการจัดส่งผลการเรียนเป็น 3 ส่วน 14 ขั้นตอนตามลำดับ ส่วนที่ 1 ส่วนอาจารย์ผู้สอน 6 ขั้นตอน, ส่วนที่ 2 งานทะเบียนและวัดผล 4 ขั้นตอน และส่วนที่ 3 สำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน 5 ขั้นตอน จากปัญหาที่พบดังกล่าว ในการปฏิบัติงานนั้นหากนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้กับกระบวนการทำงาน จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีเครื่องมือช่วยเหลือในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และเป็นแนวทางที่จะช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ และสร้างแนวปฏิบัติที่ชัดเจนของระบบการจัดการฐานข้อมูลการจัดส่งผลการเรียน สร้างความเข้าใจให้กับผู้ปฏิบัติงานมีแนวปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสร้างคู่มือการจัดการระบบฐานข้อมูล การส่งผลการเรียนของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สามารถเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ เข้าด้วยกัน สืบค้นได้รวดเร็วเพื่อสามารถค้นหาข้อมูล และนำมารายงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว อ้างอิงจากฐานข้อมูลตรงได้ เป็นข้อมูลให้ผู้บังคับบัญชาใช้เป็นแนวทางการตัดสินใจต่อนโยบายการบริหารงาน สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น รวมทั้งสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และยังสร้างขั้นตอนการปฏิบัติงาน หรือคู่มือการปฏิบัติงาน ลดขั้นตอนในการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้เป็นระบบ และสามารถถ่ายทอดสู่หน่วยงานอื่นได้ ดังนั้นจึงหาวิธีการเพื่อพัฒนาระบบการจัดการข้อมูลให้มีประสิทธิภาพ เพิ่มความเร็วในการทำงาน ลดเวลาในการทำงาน และลดความผิดพลาดให้เกิดน้อยที่สุด

ตรวจสอบการทำงานได้ โดยมีวิธีการพัฒนากระบวนการทำงานมากมาย แต่วิธีการที่นิยมและแก้ปัญหาได้ดีโดยใช้ระยะเวลาที่น้อย และสามารถสนับสนุนการเพิ่มความสามารถในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการระบบข้อมูลได้ดีคือการที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงาน การพัฒนาระบบการทำงานของหน่วยงานนั้นมีการพัฒนาระบบมาอย่างต่อเนื่อง เช่น การพัฒนาระบบสารสนเทศ การพัฒนาระบบฐานข้อมูล การพัฒนาระบบแฟ้มสะสมงาน การพัฒนาระบบหนังสือราชการ เป็นต้น จากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการจัดการที่มีประสิทธิภาพเพื่อแก้ปัญหาระบบการทำงานในปัจจุบันและหาแนวทางเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานระบบส่งผลการเรียนและการจัดเก็บผลการเรียนของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้และนำมาพัฒนาเป็นระบบงานให้มีคุณภาพ หรือสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อสนองตอบต่อการทำงานของตนเองและหน่วยงานได้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการระบบส่งผลการเรียนของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
2. เพื่อสร้างขั้นตอนปฏิบัติงานการจัดเก็บผลการเรียน
3. เพื่อจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดเก็บผลการเรียน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ปัญหาการระบบส่งผลการเรียนและพัฒนาขั้นตอนปฏิบัติงานการจัดเก็บผลการเรียนที่มีประสิทธิภาพและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดเก็บผลการเรียนของ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพแบบพรรณนาเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนและวัดผล

2. ขอบเขตด้านประชากร

ขอบเขตด้านประชากรคือผู้บริหาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ประกอบด้วย คณบดี, รองคณบดี, คณาจารย์, หัวหน้าสำนักงาน, เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้อง

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยศึกษาสัมภาษณ์ คณบดี, รองคณบดี, คณาจารย์, หัวหน้าสำนักงาน, เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้อง ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

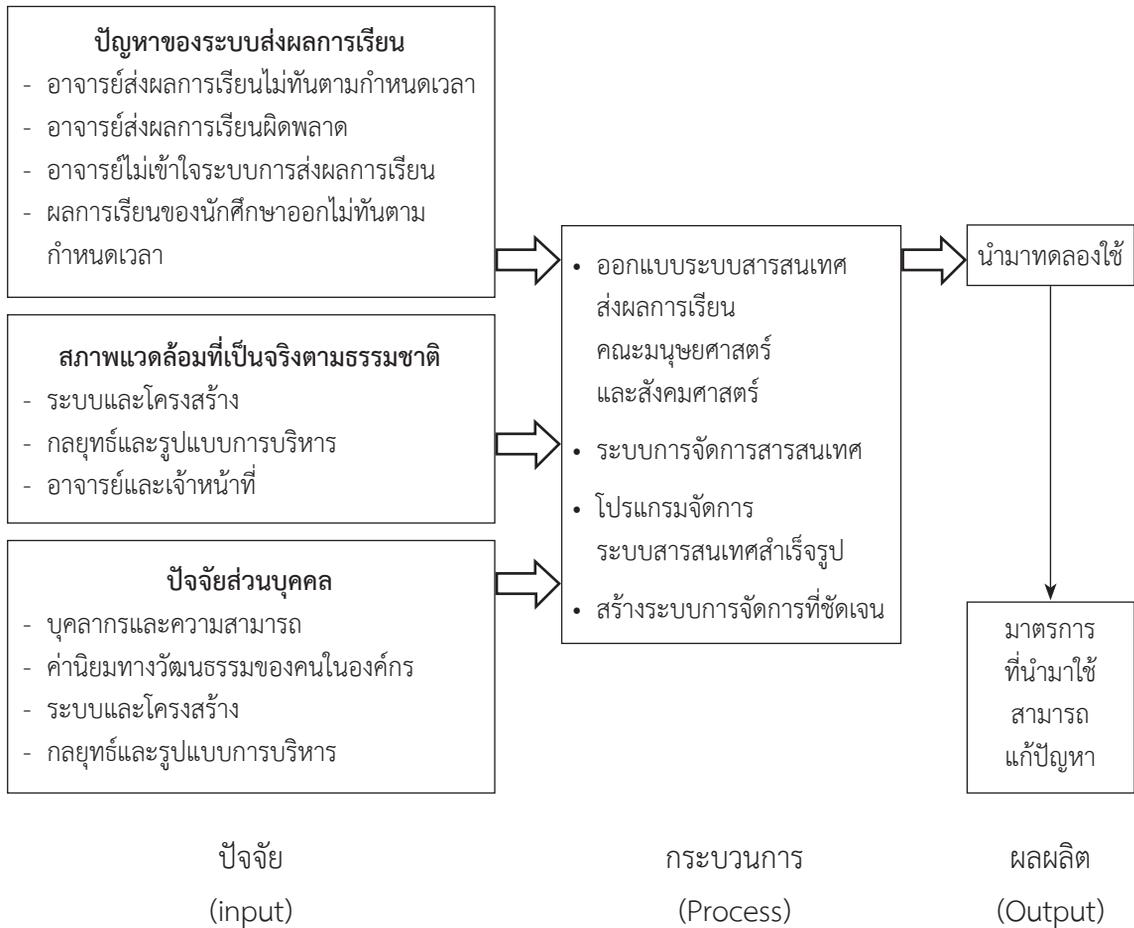
1. ลดเวลาในการจัดเก็บและค้นหาเอกสารของผู้ปฏิบัติงานผลการเรียนของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
2. มีขั้นตอนการจัดเก็บผลการเรียนที่ชัดเจน รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้
3. มีคู่มือการปฏิบัติงานการจัดเก็บเอกสารผลการเรียน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานจัดเก็บเอกสารได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยออกเป็น 2 ขั้นตอน และ 3 องค์ประกอบ ดังนี้

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการวิจัยเรื่องการจัดการระบบส่งผลการเรียนของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีวัตถุประสงค์หลัก



เพื่อปรับปรุงระบบการจัดส่งผลการเรียน และเพื่อจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดเก็บผลการเรียน โดยใช้การวิจัยแบบผสมผสาน สรุปประเด็นของหัวข้อดังนี้

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้จัดลำดับขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. วางแผน (Plan)

1.1 วิเคราะห์หาปัญหาและเลือกหัวข้อปัญหาที่จะนำมาปรับปรุง โดยการระดมสมอง

1.2 ศึกษาขั้นตอนระบบการจัดส่งผลการเรียนและการจัดเก็บผลการเรียนของงานทะเบียน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

1.3 วิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาโดยใช้ผังก้างปลา

1.4 วางแผนแก้ไขปัญหา

2. ปฏิบัติ (Do)

ดำเนินการแก้ไขปัญหตามแผนงาน

3. ตรวจสอบ (Check)

3.1 ตรวจสอบและประเมินผลการแก้ไขปัญหาและเปรียบเทียบข้อมูลก่อนและหลังการดำเนินการ

3.2 จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

4. แก้ไข (Act)

ระบุปัญหาที่ยังเหลือ และแผนงานการปรับปรุงขั้นตอนต่อไป

จากขั้นตอนการดำเนินงานลำดับขั้นตอนนั้นได้ใช้ กระบวนการ PDCA มาใช้ในการลำดับขั้นตอน ดังนี้ กระบวนการแรกต้องศึกษาขั้นตอนระบบการจัดส่งผลการเรียน และการจัดเก็บผลการเรียนของงานทะเบียน นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ปัญหาของระบบการจัดส่งผลการเรียนว่ามีปัญหาจากอะไร และ นำข้อมูลที่ได้มาเป็นข้อมูล

ในการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง และระดมสมองเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อวิเคราะห์ปัญหาหรือสาเหตุของปัญหา หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาแนวทางการแก้ไขโดยใช้ผังก้างปลา ให้เจ้าหน้าที่เสนอแนวทางการแก้ไขปัญหา หลังจากนั้น นำแนวทางการปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหามาสรุป จัดทำแผนงานและนำมาปฏิบัติตามแผนงานตามระยะเวลา หลังจากนั้นนำแนวทางการแก้ไขมาปฏิบัติ และดำเนินการปฏิบัติตามแผนงาน หลักจากนั้น ดำเนินการตรวจสอบและประเมินผลของการแก้ไขปัญหา โดยนำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบระหว่างข้อมูลก่อนดำเนินการ และข้อมูลหลังการดำเนินการ และขั้นตอนสุดท้ายนำข้อมูลที่ได้มาจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการระบบส่งผลการเรียนของ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ประกอบไปด้วย คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ รองคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ กลุ่มที่ 2 อาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ซึ่งมี 4 ศาสตราจารย์ 15 สาขาวิชา คือ 1. ศาสตราจารย์ภาษา มี 4 สาขาวิชา ได้แก่ ภาษาไทย, ภาษาอังกฤษ, ภาษาจีน และบรรณารักษศาสตร์ 2. ศาสตราจารย์ดนตรีและศิลปกรรม ได้แก่ ดนตรีไทย, ดนตรีสากล, นาฏศิลป์ และออกแบบนิเทศศิลป์ 3. ศาสตราจารย์รัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ ได้แก่ รัฐศาสตร์, รัฐประศาสนศาสตร์ และนิติศาสตร์ และ 4 ศาสตราจารย์ภูมิศาสตร์ ได้แก่ พัฒนาชุมชน, บริหารและพัฒนาเมือง, และเทคโนโลยีภูมิศาสตร์ และกลุ่มที่ 3 ผู้ปฏิบัติงานด้านวิชาการ จำนวน 5 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม
2. การสังเกต และการศึกษาเอกสาร
3. เครื่องมือ 7 อย่างของคิวิซี
4. การระดมสมอง
5. พังกวางปลา
6. วงจรคุณภาพ PDCA

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

1. ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าข้อมูลการส่งผล

การเขียนและระบบการส่งคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

2. ทำความเข้าใจเกี่ยวกับการส่งผลการเรียน วัฒนธรรมองค์กรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

3. ศึกษาข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการส่งผลการเรียนคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการศึกษาจากเอกสาร และแบบสัมภาษณ์สอบถามสภาพปัญหา

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยดำเนินการ ดังนี้

1. นำระบบการส่งผลการเรียนคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อยกับผู้เกี่ยวข้องกับระบบการส่งผลการเรียนคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

2. นำระบบการส่งผลการเรียนคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์กับกลุ่มตัวอย่างทดลองใช้งานจริง และสัมภาษณ์ผลความพึงพอใจ

ในการใช้งานของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อระบบส่งผลการเรียนของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร โดยการสัมภาษณ์ สอบถามความพึงพอใจเจ้าหน้าที่จำนวน 5 คน การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติซึ่งมีการประมวลข้อมูลเป็นขั้นตอน และหลังจากการตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามแล้ว ก็นำข้อมูลที่ได้มาเปลี่ยนเป็นรหัสตัวเลข

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้ระบบการส่งผลการเรียนคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร โดยลักษณะสัมภาษณ์แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean: (\bar{X})) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: (S.D.))

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ กำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยตามแนวทางของวิเชียร เกตุสิงห์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.20 - 5.00 น. หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับดีมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.40 - 4.19 น. หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับดี

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.60 - 3.39 น. หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.80 - 2.59 น. หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.79 น. หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับปรับปรุง

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (%)

2. ค่าเฉลี่ย ตามการใช้การคำนวณ

$$\text{สูตร } \bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

- เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย
 $\sum x$ แทน ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด
 n แทน จำนวนข้อมูล
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้การคำนวณ

$$\text{สูตร } S.D. = \frac{\sqrt{n\sum x^2 - (\sum x)^2}}{n(n-1)}$$

- เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 x แทน คะแนนในแต่ละกลุ่มตัวอย่าง
 $n-1$ แทน จำนวนตัวแปรอิสระ
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 $(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนน
 ทั้งหมดยกกำลังสอง
 $\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนน
 แต่ละยกกำลังสอง

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงขั้นตอนปฏิบัติงานการจัดการระบบส่งผลการเรียนของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดเก็บเอกสารผลการเรียนของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ โดยได้ดำเนินการปรับปรุงตามวงจรคุณภาพ PDCA ดังนี้

1. วางแผนการแก้ไข (Plan)

1.1 วิเคราะห์หาปัญหาและเลือกหัวข้อปัญหาที่จะนำมาปรับปรุง โดยการระดมสมองจากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานทะเบียนและวัดผล

หรือที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนและวัดผล ช่วยกันสรุปปัญหาที่เกิดขึ้นจากระบบส่งผลการเรียนของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และให้ตอบแบบสอบถามสภาพปัญหาที่ได้มาว่าปัญหาใดเป็นปัญหามากที่สุด และใช้ใบรายการตรวจสอบเพื่อเลือกปัญหาที่จะนำมาปรับปรุงก่อน

1.2 ศึกษาขั้นตอนระบบส่งผลการเรียนของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่งานทะเบียนและวัดผล และเจ้าหน้าที่งานวิชาการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เกี่ยวกับขั้นตอนการส่งผลการเรียนในปัจจุบัน และศึกษาสภาพการทำงานจริง

1.3 วิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา โดยได้นำผังก้างปลามาใช้ในการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา โดยให้เจ้าหน้าที่งานทะเบียนและวัดผล และเจ้าหน้าที่งานวิชาการระดมสมองวิเคราะห์หาสาเหตุที่เกิดขึ้น

1.4 วางแผนแก้ไขปัญหาโดยได้นำทฤษฎีที่ได้ศึกษามาวางแผนแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดยการจัดตั้งรหัสกลุ่มสาขาวิชา และรหัสรายวิชา เพื่อตั้งเป็นกลุ่มแฟ้มเอกสารใหม่ให้มีความชัดเจนขึ้น และใช้โปรแกรม Excel มาใช้ช่วยในการปฏิบัติงาน

2. ลงมือปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ (Do) โดยให้เจ้าหน้าที่งานทะเบียนและวัดผลนำระบบที่ได้วางแผนไว้ไปทดลองปฏิบัติ

3. ตรวจสอบผลการแก้ไขปัญหา (Check)

3.1 ตรวจสอบและประเมินผลของการแก้ไขปัญหาโดยการเปรียบเทียบข้อมูลการปฏิบัติงานก่อนและหลังการดำเนินงานตามแผนงานที่วางไว้ และสามารถสรุปได้ว่าการจัดการระบบส่งผลการเรียนโดยใช้ขั้นตอนแบบใหม่สามารถช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงานในการสืบค้นเอกสารลงได้

3.40 นาที และลดการสูญหายของเอกสาร ผลการเรียนรู้ให้เป็น 0 รายวิชาได้ สามารถส่งเอกสาร ผลการเรียนรู้ให้งานทะเบียนและวัดผลของสำนักงาน ส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้ตามกำหนด เวลา รวดเร็วและถูกต้องได้

3.2 จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

4. ระบุปัญหาที่ยังเหลือ และแผนการปรับปรุงขั้นต่อไป ผู้วิจัยได้เลือกหัวข้อปัญหาที่จะปรับปรุงในลำดับต่อไปคือการจัดเก็บเอกสาร ผลการเรียนรู้ไม่เป็นระเบียบโดยจะนำกิจกรรม “5ส” มาดำเนินการเพื่อปรับปรุงต่อไป

ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงาน ของการจัดการระบบส่งผลการเรียนของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร โดยได้นำทฤษฎีวงจรคุณภาพ PDCA มาใช้ในการปรับปรุงระบบส่งผลการเรียน และเครื่องมือ 7 อย่างของคิซซี ซึ่งในการวิเคราะห์สภาพของปัญหาได้ใช้แบบใบรายการตรวจสอบ และผังพาเรโตเป็นแนวทางในการเลือกปัญหาที่จะนำมาปรับปรุงแก้ไข ซึ่งสรุปได้ว่าปัญหาที่สำคัญที่สุดในการจัดการระบบส่งผลการเรียนคือ “เอกสาร ผลการเรียนรู้สูญหาย” จากนั้นนำแผนภูมิแก๊งปลา มาวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา และเมื่อทราบสาเหตุที่ชัดเจนของปัญหาแล้วได้ดำเนินการแก้ไข ปัญหาเพื่อให้สำเร็จและบรรลุตามวัตถุประสงค์ ปรากฏว่าผลการจากการปฏิบัติงานในการจัดระบบส่งผลการเรียน ไม่ว่าจะเป็นการลดเวลาในการสืบค้น การลดการสูญหายของผลการเรียนมีทิศทางการปฏิบัติงานในแนวทางที่ดีขึ้น เจ้าหน้าที่งานทะเบียนและวัดผลสามารถลดเวลาในการทำงานได้ดีขึ้น คือ ลดเวลาในการสืบค้นเอกสารได้จากเดิมต้องใช้

เวลาเฉลี่ย 7.66 นาที เป็นใช้เวลาสืบค้นเร็วขึ้น เฉลี่ยเป็น 4.26 นาที ใช้เวลาลดลง 3.40 นาที และมีเอกสารผลการเรียนสูญหาย 3 รายวิชาเป็นไม่มี รายวิชาที่สูญหายจากการส่งผลการเรียนจากการ นำเก็บเข้าแฟ้มผลการเรียน นอกจากนี้ยังสามารถ สร้างขั้นตอนการปฏิบัติงานทะเบียนและวัดผล ที่ชัดเจนขึ้น มีคู่มือการปฏิบัติงานที่สามารถนำไปใช้ ในการปฏิบัติงานได้จริง และประยุกต์ใช้เครื่องมือ จากโปรแกรมสำเร็จรูป (Excel) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือ ช่วยในการสืบค้นเอกสาร ใช้ในการบันทึกข้อมูล ผลการเรียนรู้โดยเป็นโปรแกรมที่เจ้าหน้าที่ใช้อยู่ เป็นประจำอยู่แล้ว ทำให้ลดการทำงาน ไม่ซ้ำซ้อน

ผลลัพธ์ทางตรง

1. ลดเวลาในการสืบค้นเอกสารของ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนและวัดผล
2. ลดการสูญหายของเอกสารผลการเรียน
3. มีขั้นตอนในการจัดการระบบส่งผลการเรียนที่ชัดเจน มีประสิทธิภาพมากขึ้น
4. มีคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนและวัดผล

ผลลัพธ์ทางอ้อม

1. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนและวัดผลปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ผิดพลาดน้อยลง
2. ผู้มาใช้บริการ (อาจารย์ นักศึกษา) มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนและวัดผลที่ดีขึ้นเนื่องจากลดความ ผิดพลาดของเอกสารผลการเรียน และสามารถ ดำเนินการจัดส่งผลการเรียนได้ตามกำหนดเวลา ถูกต้อง
3. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนและวัดผลสามารถใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูป (Excel) ได้ดีขึ้น

อภิปรายผล

ปัญหาระบบส่งผลการเรียนของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

การศึกษา เรื่อง การจัดการระบบส่งผลการเรียนของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ศึกษาปัญหาระบบส่งผลการเรียนของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ พบว่า สาเหตุของปัญหาที่เอกสารผลการเรียนสูญหายแบ่งเป็น 4 สาเหตุ คือ สาเหตุจากเจ้าหน้าที่ลิ้มส่ง ขาดความชำนาญการแยกรายวิชาตามสาขา จัดเก็บผิดกลุ่มสาขาวิชา ลงรหัสเอกสารผลการเรียนผิดกลุ่มสาขาวิชา สาเหตุจากเครื่องมือซึ่งไม่มีเครื่องมือช่วยการสืบค้น ทำให้การค้นหาเอกสารต้องทำแบบเปิดหาตามแฟ้มเอกสาร ทำให้เสียเวลา สืบค้นเอกสารลำบาก เอกสารผลการเรียนมีจำนวนเยอะมาก มีจำนวนแฟ้มมากเกินไป มีความหลากหลาย กระบวนการส่งผลการเรียนมีกระบวนการมากเกินไป ต้องมีการลงนามเอกสารหลายขั้นตอน ทำให้เอกสารเกิดการสูญหาย โดยผู้วิจัยได้ใช้กระบวนการ PDCA มาใช้ในการแก้ปัญหา คือ 1. แก้ไขปัญหาการจัดเก็บผิดกลุ่มสาขาวิชาเจ้าหน้าที่งานทะเบียนและวัดผล คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เจ้าหน้าที่ที่ต้องตรวจสอบความถูกต้องในการแยกการจัดเก็บผลการเรียน สร้างรหัสกลุ่มสาขาวิชาและทำการลงรหัสกลุ่มเอกสารตามสาขาวิชาที่มุ่มขวามือของเอกสารผลการเรียนในการรับเอกสารทุกครั้ง 2. ลงรหัสผลการเรียนผิดกลุ่มสาขาวิชา เจ้าหน้าที่งานทะเบียนและวัดผล คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เจ้าหน้าที่ที่ต้องปรับเปลี่ยนการกำหนดรหัสกลุ่มเอกสารผลการเรียนใหม่ให้มีความละเอียดมากขึ้น ซึ่งเมื่อพิจารณาถึงหน้าที่และลักษณะ

การดำเนินงานขององค์กรแล้วจึงได้จัดจำแนกเอกสารผลการเรียนตามสาขาวิชา 15 สาขาวิชา โดยกำหนดรหัสตามสาขาวิชาเป็นกลุ่มหลัก และตามด้วยรายวิชาแยกตามวิชาเอก วิชาเลือก และวิชาเลือกเสรี และเมื่อกำหนดกลุ่มชัดเจนแล้วให้ลงรหัสที่มุ่มบนขวามือของเอกสารผลการเรียน ตรวจสอบการลงนามเอกสาร และนำไปจัดเก็บเข้าแฟ้มตามกลุ่มสาขาวิชาที่กำหนดโดยใช้สีของสันแฟ้มช่วยในการแยกกลุ่มให้ชัดเจนยิ่งขึ้น และ 3. แก้ปัญหาไม่มีเครื่องมือช่วยในการสืบค้น นำโปรแกรม Excel ในคอมพิวเตอร์มาเป็นเครื่องมือช่วยในการสืบค้นในการสืบค้นเอกสารผลการเรียนที่ต้องการ สอดคล้องกับแนวคิดของ Rakkai (2010) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีส่วนทำให้แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการคือต้องกำหนดมาตรการการติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานโดยต้องมีการประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องอย่างรอบคอบ

ขั้นตอนปฏิบัติงานการจัดเก็บผลการเรียนจากการวิเคราะห์ปัญหาการจัดเก็บผลการเรียนพบว่าปัญหาผลการเรียนสูญหายเป็นปัญหาที่พบมากที่สุด ผู้วิจัยจึงสร้างขั้นตอนเพื่อแก้ปัญหการจัดเก็บผลการเรียนที่ลดปัญหาเอกสารสูญหายดังนี้ 1. ตรวจสอบเอกสารผลการเรียนโดยจัดหมวดหมู่โดยใช้การแยกเป็นสาขาวิชาจัดรวมเข้าให้เป็นหมวดหมู่เดียวกัน 2. ลงรหัสกลุ่มแฟ้มเอกสารผลการเรียนที่จะจัดเก็บที่มุ่มบนด้านขวามือตามรหัสกลุ่มที่กำหนดไว้ 3. ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารผลการเรียน และตรวจสอบการลงนามเอกสารผลการเรียนว่าครบถ้วนหรือไม่ 4. บันทึกข้อมูลการจัดเก็บเอกสารผลการเรียนลงในโปรแกรมสำเร็จรูป (Excel) ตามแบบฟอร์มที่กำหนด 5. นำส่ง

เอกสารผลการเรียนให้งานทะเบียนและวัดผล โดยให้เจ้าหน้าที่ลงนามรับเอกสารไว้เป็นหลักฐาน

6. จัดเก็บเอกสารเข้าแฟ้มตามรหัสกลุ่มที่กำหนด โดยเรียงตามลำดับรหัสรายวิชา และบันทึกวันเวลาที่ดำเนินการส่งเอกสารผลการเรียน และ

7. นำเอกสารที่เข้าแฟ้มแล้วจัดเก็บในตู้เรียงตามเลขรหัสกลุ่ม สอดคล้องกับแนวคิดของ Noichan (2009:62-63) กล่าวว่า การวิเคราะห์หาสาเหตุหลักของปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยการประยุกต์ใช้เครื่องมือ 7 อย่างของคิวิซี นั้น ทำให้พบว่าผลนั้นตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการคือสามารถลดปริมาณของเสียให้มีค่าเฉลี่ยที่ลดลงได้ 58.8 เปอร์เซ็นต์จากก่อนการใช้เครื่องมือ และสามารถ

แก้ไขให้ลดลงได้อีก โดยการวิเคราะห์นี้ใช้เครื่องมือ 4 ชนิด คือ ผังก้างปลา กราฟแท่ง กราฟพาเรโต และ check sheet โดยทั้ง 4 เครื่องมือแสดงให้เห็นผลลัพธ์ที่ชัดเจน คู่มือการปฏิบัติงานการจัดเก็บผลการเรียนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของระบบการจัดการระบบส่งผลการเรียนของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดเก็บเอกสารผลการเรียนของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ผู้วิจัยได้ทำคู่มือการปฏิบัติงานโดยนำทฤษฎี PDCA มาใช้ และเครื่องมือ 7 อย่างของคิวิซีมาใช้ และเขียนเป็นคู่มือปฏิบัติงาน ดังนี้

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการระบบส่งผลการเรียน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ขั้นตอนการทำงาน	เจ้าหน้าที่งานทะเบียนและวัดผล	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
<p>1. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนและวัดผลรับผลการเรียนที่อาจารย์ลงนาม และประธานสาขาวิชาลงนามแล้วจำนวน 2 ชุด จัดรวมเข้าตามกลุ่มสาขาวิชาและรหัสรายวิชาของแต่ละสาขาวิชาโดยดูจากรหัสกลุ่มสาขาวิชา</p> <p>2. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนและวัดผลลงรหัสกลุ่มแฟ้มตามสาขาวิชาและกลุ่มแฟ้มที่จะจัดเก็บที่มุมบนด้านขวามือตามรหัสกลุ่มสาขาวิชาที่กำหนดไว้</p> <p>3. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนและวัดผลตรวจสอบความถูกต้องในการลงนามเอกสารผลการเรียนของอาจารย์ผู้สอน และประธานสาขาวิชา รวมทั้งตรวจสอบความถูกต้องในการลงรหัส ถ้าไม่ถูกต้อง หากไม่ถูกต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง</p> <p>4. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนและวัดผลบันทึกข้อมูลผลการเรียนเพื่อจัดเก็บลงใน Excel ตามแบบฟอร์ม</p> <p>5. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนและวัดผลนำข้อมูลผลการเรียนส่งให้สำนักงานส่งเสริมและงานทะเบียน</p> <p>6. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนและวัดผลจัดเก็บเอกสารเข้าแฟ้มตามรหัสกลุ่มตามสาขาวิชาและรหัสรายวิชาที่กำหนดไว้</p> <p>7. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนและวัดผลนำไปจัดเก็บในตู้เอกสาร เรียงตามรหัสสาขาวิชาตามกลุ่มแฟ้มสาขาวิชา</p>	<pre> graph TD A[รวบรวมผลการเรียน] --> B[ลงรหัสกลุ่มแฟ้มสาขาวิชา] B --> C{ตรวจสอบความถูกต้อง} C --> D[ปรับปรุงแก้ไข] C --> E[บันทึกข้อมูลจัดเก็บลงใน Excel] E --> F[จัดเก็บเข้าแฟ้ม] F --> G[นำแฟ้มเก็บเข้าตู้เอกสารผลการเรียน] F --> H[ส่งผลการเรียนให้ส่งเสริมวิชาการ] H --> I[นักศึกษาตรวจสอบผลการเรียนในระบบออนไลน์] </pre>	<p>รหัสกลุ่มแฟ้มตามสาขาวิชา</p> <p>แบบฟอร์มการบันทึกใน Excel</p> <p>ระบบการบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร</p>

ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาและปรับปรุงขั้นตอนการจัดการระบบส่งผลการเรียนของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เพื่อพัฒนาการจัดระบบส่งผลการเรียนของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ประมวลผลผลจากการวิเคราะห์ฐานข้อมูลจากงานวิจัย วิเคราะห์ข้อมูล ทักษะภูมิและการประชุมจากการระดมความคิดเห็นจากเจ้าหน้าที่ด้านวิชาการและ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อสร้างบทบาทในการกำหนดมาตรฐานการทำงานของงานทะเบียนและวัดผล เพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากร ศักยภาพระบบการทำงาน ระบบการบริการ ดังนั้นจึงเสนอแนะ ดังนี้

1. จะต้องมีการศึกษาระบบการจัดการที่ดี และนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะงานในหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อเพิ่มคุณภาพการทำงาน และลดค่าใช้จ่าย ลดเวลา ในการจัดการระบบส่งผลการเรียน ซึ่งการที่จะดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับระบบการจัดการที่ดี และมีความเข้าใจที่ลึกซึ้งต่อวงจรระบบการส่งผลการเรียน ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องของการส่งผลการเรียน เช่น ประกาศการ

ส่งผลการเรียน, การลงนามเอกสารผลการเรียน, ข้อบังคับต่าง ๆ

2. การประยุกต์ใช้เทคนิค เช่น โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ด้านฐานข้อมูลเข้ามาช่วยในการจัดทำฐานข้อมูล เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ควรมีการจัดหาโปรแกรมสำเร็จรูปใช้สำหรับการสร้างฐานข้อมูลเพื่อเก็บข้อมูลผลการเรียนในระบบ Data Base เพื่อที่จะลดเวลาในการทำงานได้ โดยต้องมีการกำหนดรหัสกลุ่มสาขาวิชา และรายวิชาให้ชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน จัดแยกเอกสารผลการเรียนให้ถูกต้องตามกลุ่ม จะช่วยให้การจัดส่งผลการเรียนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. การประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (Excel) มาเป็นเครื่องมือช่วยในการบันทึกเอกสารผลการเรียน หรือการสืบค้นเอกสารผลการเรียน ให้รวดเร็วขึ้น

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษากำหนดโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการจัดการระบบส่งผลการเรียนเพื่อสร้างความรวดเร็ว ถูกต้อง และลดเวลาในการทำงาน การสร้างระบบบาร์โค้ด การใช้บาร์โค้ด ร่วมกับโปรแกรมสำเร็จรูป

REFERENCES

- Genetics, C.. (2004). **Quality management**. Bangkok: Suan Sunandha Rajabhat Institute.
- Harnphanich, B. (2003). **Study of the development of knowledge management model in higher education institutions**. Dusit Niphon, Chulalongkorn University. (in Thai)
- Ketsuwan, R. (2004) **Quality management**. Bangkok: SE-EDUCATION Company Limited (Public). (in Thai)
- Lueprasitsakul, W. (1998). **TQM LIVING HANDBOOK An Executive Summary**. Bangkok: BPR & TQM Consultant. (in Thai)

- Lueprasitsakul, W. & Thanomvorasin, P. (2002). **TQM LIVENG HANDBOOK Sector Five Quality Process Management Part 2 guidelines for improvement Bangkok: BPR Ant TQM Consultant.** (in Thai)
- Noichan, S (2009). **Reduction of waste in soap production due to lower moisture content in products. Case study: Company in soap manufacturing industry.** Department of Industrial Management Engineering King Mongkut's University of Technology North Bangkok. (in Thai)
- Panatpornprasis, P. (2002). **Standardization for the efficiency of Bangkok Office: HR Center.** (in Thai)
- Puttajakarn, K. (2010). **Factors Influencing the Performance of Personnel in Schools that provide instruction for students with disabilities And disadvantaged students Ubon Ratchathani Province Yasothon Province Amnat Charoen Province And Sisaket Province Under the Office of Special Education Administration, Office of the Basic Education Commission.** Master of Education Thesis, Educational Administration, Graduate School, Ubon Ratchathani Rajabhat University. (in Thai)
- Phakunthod, S. (2004). **Classification of documents for storage.** [Online] .Available: <http://www.rsu.ac.th/hrd/thai/content02/saraban03.html>. (in Thai)
- Rakkai, T. (2010) **“Enhancement in coordination management of the Department of Disease Control. Ministry of Public Health”** Master of Public Administration Department of Management Science, Sukhothai University. (in Thai)
- Suksin, C. (2008). **Relationship between knowledge management efficiency and performance. Silk products business in the province of Maha Sarakham.** Master's Thesis, Mahasarakham University. (in Thai)
- Wongprasert, C. (2005). **Knowledge management in business organizations.** Bangkok: Publisher Experts. (in Thai)
-