

การประเมินผลสัมฤทธิ์ของสื่อ Infographic ของกระบวนการปรับแผนปฏิบัติการประจำปี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยมหิดล[†]

Evaluating the effectiveness of the Infographic of the annual action plan adjustment process of the Faculty of Information and Communication Technology Mahidol University

กิตติยา พลอยวัฒนาวงศ์^{1,*} และ ดวงหทัย แพงจิกรี²

Kittiya Ploywattanawong^{1,*} and Duanghathai Pangjikle²

¹สังกัดสำนักงานคณบดี ฝ่ายงานนโยบายและพัฒนาคุณภาพ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยมหิดล
จังหวัดนครปฐม 73170

²สังกัดสำนักงานสนับสนุนเทคโนโลยี งานโสตและเทคโนโลยีสื่อการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยมหิดล
จังหวัดนครปฐม 73170

¹Office of the Dean, Policy and Quality Development Division, Faculty of Information and Communication Technology, Mahidol University, Nakhon Pathom 73170, Thailand

²Office of Technology Support, Audio Visual and Digital Learning Media Development Division, Faculty of Information and Communication Technology, Mahidol University, Nakhon Pathom 73170, Thailand

*อีเมล: kittiya.plo@mahidol.ac.th

บทคัดย่อ

การออกแบบ Infographic เพื่อใช้สื่อสารกระบวนการปรับแผนปฏิบัติการประจำปีของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เป็นการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (R2R: Routine to Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของสื่อ Infographic แผนภาพขั้นตอนกระบวนการปรับแผนปฏิบัติการ กลางปีงบประมาณ 2) เพื่อวัดผลความเข้าใจของ สื่อ Infographic แผนภาพขั้นตอนกระบวนการปรับแผนปฏิบัติการ กลางปีงบประมาณ และ 3) เพื่อประเมินความพึงพอใจของสื่อ Infographic แผนภาพขั้นตอนกระบวนการปรับแผนปฏิบัติการ กลางปีงบประมาณ ในการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงเลือกใช้ Infographic ซึ่งมีลักษณะเด่นในการใช้รูปภาพสื่อความหมายแทนข้อความได้กระชับ เข้าใจง่าย น่าสนใจ มาเป็นเครื่องมือในการออกแบบกระบวนการปรับแผนปฏิบัติการประจำปีของคณะฯ ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์-พฤษภาคม 2566 โดยมีขั้นตอน 1) รวบรวมวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน Flowchart ขั้นตอนกระบวนการปรับแผนปฏิบัติการ 2) เลือกเครื่องมือ Infographic และออกแบบแผนภาพขั้นตอนกระบวนการฯ 3) สุ่มทดสอบการใช้งาน แผนภาพขั้นตอนกระบวนการฯ จากกลุ่มเป้าหมาย หัวหน้างาน 3 คนจากทั้งหมด 14 คน นำผลการทดสอบเบื้องต้นมาปรับแก้ 4) ปรับแก้รายละเอียดข้อมูลและภาพขั้นตอน และ 5) เผยแพร่และดำเนินการใช้งานแผนภาพขั้นตอนกระบวนการฯ ในกิจกรรมกระบวนการปรับแผนปฏิบัติการประจำปี และนำไปวัดระดับความเข้าใจกับกลุ่มเป้าหมาย หัวหน้างาน 15 ฝ่าย จำนวน 14 คน ตามขั้นตอนที่ 6) สสำรวจและประเมินผลการใช้งานแผนภาพขั้นตอนกระบวนการฯ ในด้านขั้นตอน ข้อมูล ความเข้าใจ ระยะเวลา ความเหมาะสม และความพึงพอใจภาพรวม ผลการศึกษาพบว่า คะแนนความเข้าใจของแผนภาพขั้นตอนการปรับแผนปฏิบัติการด้วย Infographic (คำถามข้อ 1 ถึง 5) เท่ากับ 4.63 คะแนน และระดับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมการใช้งานแผนภาพฯ (คำถามข้อ 6) เท่ากับ 4.75 คะแนน

คำสำคัญ: แผนปฏิบัติการประจำปี, กระบวนการปรับแผนปฏิบัติการ, Flowchart, Infographic

Abstract

The infographic is designed to communicate the process of adjusting the annual action plan of the Faculty of Information and Communication Technology, which involves the development of routine work into research (R2R: Routine to Research). The objectives are: 1) To evaluating the effectiveness of the Infographic of the process adjusting the annual action plan. 2) To gauge the comprehension of the Infographic of the process adjusting the annual action plan and 3) To assess satisfaction with the use of the Infographic of the process adjusting the annual action plan, in the development of

[†]Presented at the National Conference on Routine to Research (R2R) for High Performance Organization 2024 (March 27, 2024 at Walailak University, Thailand)

routine work towards this research. The researcher opted to utilize infographics, characterized by their unique ability to convey meaning through images rather than text, presenting information in a concise, easily understandable and interesting manner, as a tool for designing the process of adjusting the Faculty's annual action plan from February - May 2023, the steps include: 1) Collect and analyze issues stemming from the utilization of flowcharts process. 2) Choose an infographic tool and design a step-by-step diagram process. 3) Randomly test the use of process flow diagrams among the target group, 3 supervisors out of 14 individuals. 4) Adjust the details of the data and process diagrams, and 5) Publish and implement process step diagrams within the activities of adjusting the action plan and use them to measure the understanding level among the target group, consisting of 14 supervisors from 15 departments, according to step 6) Conduct a survey and evaluate the utilization of process flow diagrams, considering factors steps, information, understanding, timeliness, appropriateness, and overall satisfaction. The results of the study indicate that the understanding score of the action plan adjustment process diagram with infographics (question 1 - 5) which receiving 4.63 points and an overall satisfaction score in using the diagram (question 6) receiving 4.75 points.

Keywords: Annual action plan, Action plan adjustment process, Flowchart, Infographic

บทนำ

กระบวนการปรับแผนปฏิบัติการประจำปี กลางปีงบประมาณ เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานของคณะฯ ซึ่งเริ่มดำเนินการหลังจากการติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของฝ่ายงาน รอบ 6 เดือน (ต.ค. - มี.ค.) ของทุกปี ได้ทบทวนและปรับปรุงแก้ไขวิธีการดำเนินงานที่พบปัญหา ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามแผนที่วางไว้ หรือมีความจำเป็นต้องปรับขยายวงเงินงบประมาณ เป้าหมายของโครงการให้เหมาะสมกับทรัพยากรหรือสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ให้ได้ผลงานตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของงาน โดยกระบวนการดังกล่าวมี Flowchart แสดงขั้นตอนการดำเนินงาน เอกสารที่ใช้ดำเนินการ และผู้ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอน ให้ฝ่ายงานรับทราบและดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ด้วยฝ่ายงานเอง จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมา (พ.ศ. 2557 - 2565) พบว่า Flowchart ที่มีการใช้สัญลักษณ์พื้นฐานสำหรับการเขียนผังงาน เช่น สัญลักษณ์รูปทรงทางเรขาคณิตแสดง ความหมายการตัดสินใจ การปฏิบัติงาน แสดงเอกสาร หรือลูกศรที่แสดงการทำงานแบบทำซ้ำหรือมีเงื่อนไข ทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความสับสนที่ต้องตีความหมายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ก่อน ส่งผลให้ไม่ยอมใช้งานหรือไม่เปิดดู Flowchart แต่เลือกใช้วิธีสอบถามเมื่อถึงเวลาดำเนินการแทน ดังนั้นปัญหาที่พบจากการใช้งาน Flowchart แสดงขั้นตอนการปรับแผนปฏิบัติการ คือ 1) Flowchart มีรูปแบบเป็นทางการ 2) การใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อปีงบประมาณ ไม่สามารถจดจำรายละเอียดขั้นตอนตามกระบวนการปรับแผนฯ ได้ 3) Flowchart ไม่ดึงดูด ไม่น่าสนใจเมื่อเทียบกับการใช้รูปภาพสื่อความหมายมาแสดง 4) ผู้อ่านขาดความรู้ความเข้าใจการสื่อความหมายของภาพสัญลักษณ์ที่แสดงบน Flowchart ผู้ศึกษาจึงเลือกใช้ Infographic ซึ่งเป็นเครื่องมือที่มีลักษณะเด่นในการใช้รูปภาพนำเสนอ ช่วยสื่อความหมายและข้อความที่กระชับ เข้าใจง่าย เกิดความน่าสนใจดึงดูดให้เปิดอ่าน อีกทั้งเป็นเครื่องมือที่หลายหน่วยงาน/องค์กร นิยมนำมาใช้สื่อสารในช่วงเวลาหลายปีที่ผ่านมาได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

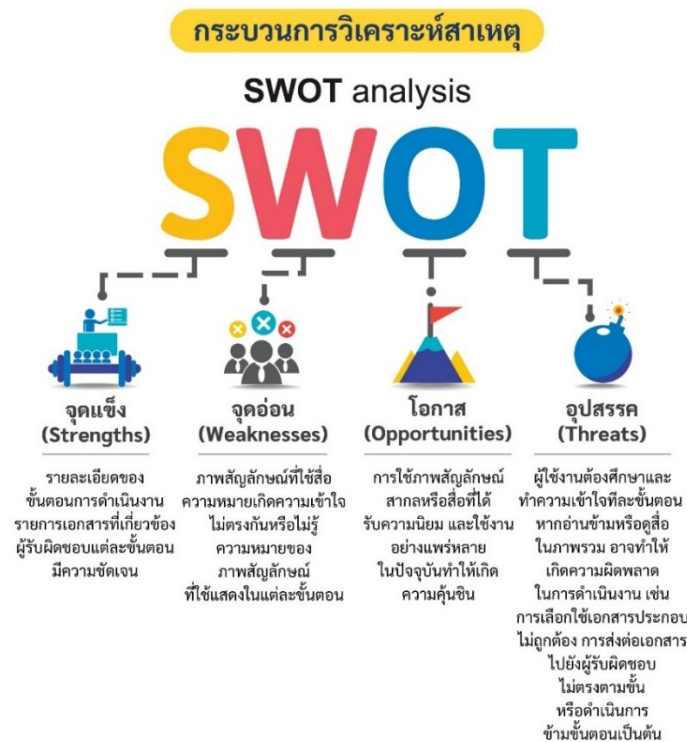
วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของสื่อ Infographic แผนภาพขั้นตอนกระบวนการปรับแผนปฏิบัติการ กลางปีงบประมาณ
- 2) เพื่อวัดผลความเข้าใจของสื่อ Infographic แผนภาพขั้นตอนกระบวนการปรับแผนปฏิบัติการ กลางปีงบประมาณ
- 3) เพื่อประเมินความพึงพอใจของสื่อ Infographic แผนภาพขั้นตอนกระบวนการปรับแผนปฏิบัติการ กลางปีงบประมาณ

วิธีการศึกษา

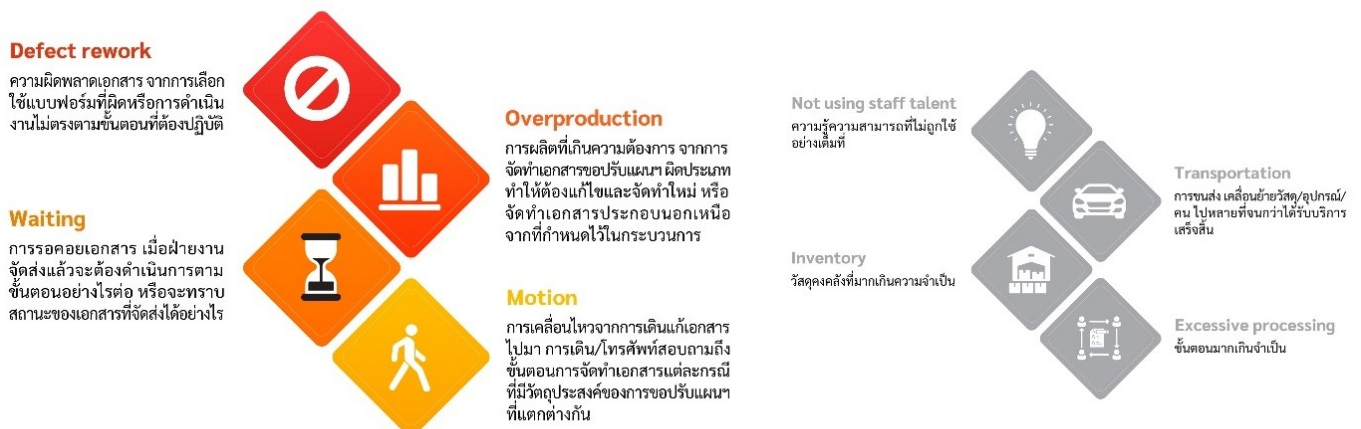
ผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์ปัญหาในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานด้านแผนด้วยการติดตามปัญหาระหว่างการปฏิบัติงานของกระบวนการปรับแผนปฏิบัติการประจำปี ตามวงรอบกระบวนการในปีงบประมาณ 2564-2566 จากการใช้เครื่องมือประเภทแบบสอบถาม การพูดคุยสัมภาษณ์ และการชี้แจงผ่านการประชุมกลุ่มย่อยร่วมกับฝ่ายงานต่าง ๆ มาวิเคราะห์หาแนวทางแก้ไขปัญหาการใช้งานแผนภาพขั้นตอน Flowchart ให้ผู้ขอรับบริการสามารถดำเนินงานตามกระบวนการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเกิดการแก้ไขเอกสารให้น้อยที่สุด โดยสรุปแนวคิด SWOT (ภาพที่ 1) มาช่วยในการวิเคราะห์ปัญหา และนำแนวคิด Lean จากงานบริหารทรัพยากรสุขภาพ (2566) ได้กล่าวถึง Lean ไว้ว่า “กระบวนการทำงานจะต้องลดส่วนเกินที่ไม่จำเป็นที่เรียกว่า ความสูญเปล่า (Wastes) เป็นความสูญเปล่าในกระบวนการทำงานที่เกิดจากการนำทรัพยากรไปใช้ แต่ไม่ได้สร้างคุณค่าให้เกิดขึ้น 8 ประการ” มาช่วยพัฒนากระบวนการทำงานร่วมด้วย (ภาพที่ 2) จนได้เครื่องมือที่ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม ใช้งานง่าย ทำความเข้าใจได้ไม่ยากด้วยการสื่อสารผ่านแผนภาพขั้นตอนฯ ที่ออกแบบด้วยสื่อ Infographic ของกระบวนการเดิม (ภาพที่ 3) และเพิ่มเติมกระบวนการใหม่ 2 ขั้นตอน ได้แก่ กรณีปรับแผนล่าช้า และกรณีไม่ปรับแผนฯ ให้สอดคล้องกับการ

ปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริง (ภาพที่ 4) พร้อมทดสอบประสิทธิภาพสื่อ Infographic ด้วยแบบสอบถามวัดผลคะแนน 5 ระดับ ดังนี้ ระดับ 5 หมายถึง มากที่สุด ระดับ 4 หมายถึง มาก ระดับ 3 หมายถึง ปานกลาง ระดับ 2 หมายถึง น้อย และ ระดับ 1 หมายถึง น้อยที่สุด จากกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 3 ฝ่ายงาน เพื่อทดสอบประสิทธิภาพสื่อก่อนการเผยแพร่ ผ่านการทำแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อคำถาม ในเดือนเมษายน 2566 และปรับแก้แผนภาพฯ เพื่อประเมินผลหลังการปฏิบัติงานจริงอีกครั้งในเดือนพฤษภาคม 2566 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลแบบประเมินผลจากกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด 15 ฝ่ายงาน ตามขั้นตอนการดำเนินงานในตารางที่ 1 พบผลลัพธ์จากการศึกษาครั้งนี้มีผลคะแนนอยู่ในระดับมากกว่าเป้าหมาย 4.00 คะแนน ที่ตั้งไว้ทุกข้อคำถาม แสดงดังตารางที่ 2 และ 3 ตามลำดับ



ภาพที่ 1 แสดงกระบวนการวิเคราะห์สาเหตุของกระบวนการปรับปรุงปฏิบัติการด้วย SWOT

The 8 Wastes of Lean



ภาพที่ 2 แสดงกระบวนการวิเคราะห์สาเหตุของกระบวนการปรับปรุงปฏิบัติการด้วย The 8 Wastes of Lean

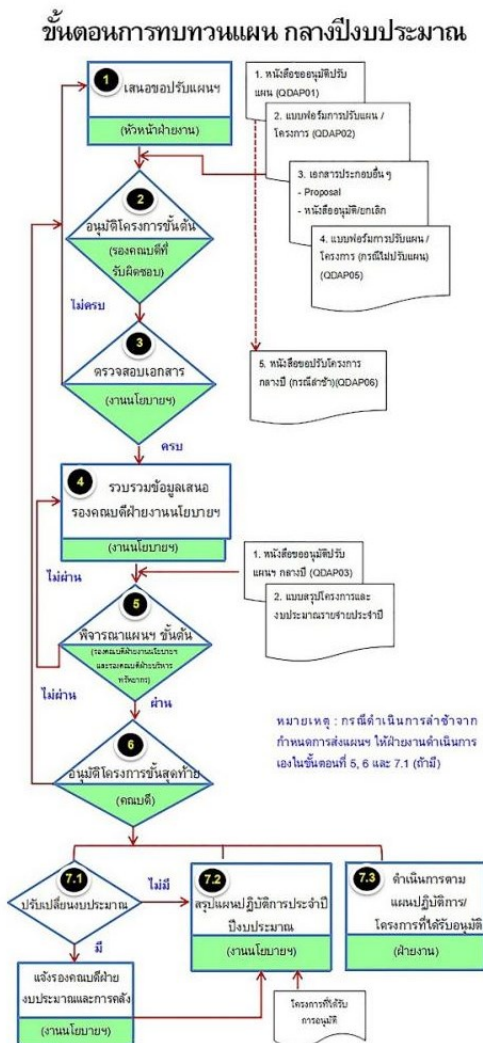
ตารางที่ 1 แสดงแผนการดำเนินกิจกรรมตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ - เดือนพฤษภาคม 2566 และกลุ่มเป้าหมายที่ทำการศึกษา จำนวน 15 ฝ่ายงานในคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยมหิดล

ขั้นตอนการดำเนินการ	ระยะเวลา	กลุ่มเป้าหมาย/ผู้รับผิดชอบงาน
1) รวบรวมวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน Flowchart ขั้นตอนกระบวนการปรับแผนปฏิบัติการ	ก.พ. 66	ฝ่ายงาน/งานนโยบายฯ
2) เลือกเครื่องมือ Infographic และออกแบบแผนภาพขั้นตอนกระบวนการปรับแผนปฏิบัติการ	ก.พ. 66	งานนโยบายฯ/งานโสตฯ
3) สุ่มทดสอบการใช้งานแผนภาพขั้นตอนกระบวนการฯ จากกลุ่มเป้าหมาย	เม.ย. 66	ฝ่ายงาน/งานนโยบายฯ
4) ปรับแก้รายละเอียดข้อมูลและภาพขั้นตอน	เม.ย. 66	งานนโยบายฯ/งานโสตฯ
5) เผยแพร่และดำเนินการใช้งานแผนภาพขั้นตอนกระบวนการฯ ในกิจกรรมกระบวนการปรับแผนปฏิบัติการประจำปี	พ.ค. 66	ฝ่ายงาน/งานนโยบายฯ
6) สสำรวจและประเมินผลการใช้งานแผนภาพขั้นตอนกระบวนการฯ	พ.ค. 66	งานนโยบายฯ

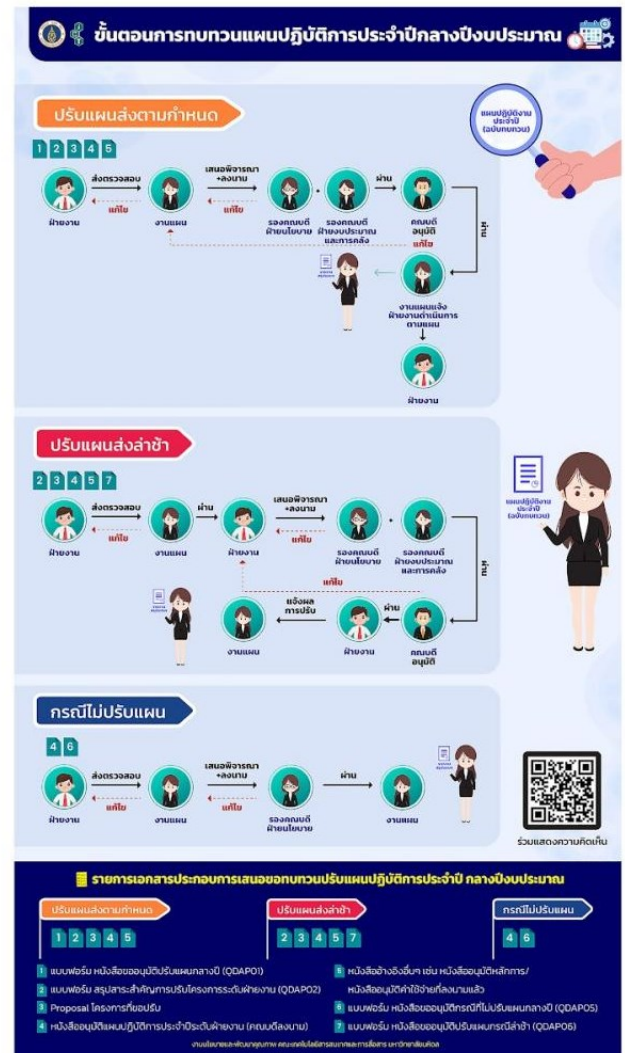
ผลการศึกษา

จากการศึกษาการทบทวนกระบวนการปรับแผนปฏิบัติการ เข้าใจง่ายด้วย Infographic นั้น การแสดงขั้นตอนการดำเนินงานในกระบวนการทำงานต่าง ๆ ในรูปแบบทางการ มีข้อดีของการให้รายละเอียดที่ชัดเจน สามารถทำความเข้าใจหรือศึกษาเองได้ครบถ้วน แต่การนำไปปฏิบัติงานจริง อาจส่งผลให้เกิดความผิดพลาดได้สำหรับผู้มาใช้บริการน้อยกว่าปีละ 1 - 2 ครั้ง โดยไม่สามารถจดจำรายละเอียด วิธีการในแต่ละขั้นตอนอย่างแม่นยำได้ รวมถึง แบบฟอร์ม หรือเอกสารประกอบที่เกี่ยวข้อง การพัฒนางานครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของสื่อ Infographic แผนภาพขั้นตอนกระบวนการปรับแผนปฏิบัติการ กลางปีงบประมาณ จากการสื่อสารที่เป็นแนวทางการดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน การใช้ภาพสัญลักษณ์แทนตัวหนังสือ หรือภาพช่วยจำ จะช่วยให้ผู้ให้บริการสามารถทำความเข้าใจแนวทางการดำเนินงานตามขั้นตอนเป็นรูปภาพ ภายในระยะเวลาที่สั้นลง เกิดความผิดพลาดของเอกสารประกอบที่ต้องใช้ และฝ่ายงานสามารถทราบสถานะสุดท้ายของเอกสารที่จัดส่งในแต่ละประเภทได้ และ 2) เพื่อวัดผลความเข้าใจของสื่อ Infographic แผนภาพขั้นตอนกระบวนการปรับแผนปฏิบัติการ กลางปีงบประมาณ และ 3) เพื่อประเมินความพึงพอใจของสื่อ Infographic แผนภาพขั้นตอนกระบวนการปรับแผนปฏิบัติการ กลางปีงบประมาณ ผู้ศึกษาได้นำแผนภาพฯ ไปใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่า ผลการประเมิน ค่าเฉลี่ยระดับคะแนนคำถามข้อที่ 1 - 5 ความเข้าใจของ สื่อ Infographic แผนภาพขั้นตอนการทบทวนแผนปฏิบัติการ มีค่าคะแนนระดับ 4.63 เกินค่าเป้าหมาย ≥ 4.00 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ (ตารางที่ 2) แสดงให้เห็นว่าสื่อ Infographic แผนภาพขั้นตอนการทบทวนแผนปฏิบัติการ มีการแสดงลำดับขั้นตอนกระบวนการปรับแผนปฏิบัติการประจำปี กลางปีงบประมาณ เข้าใจง่าย ข้อความที่แสดง สามารถสื่อสารได้กระชับเมื่อเทียบกับ Flowchart แบบเดิม ที่ค่าคะแนนระดับ 4.75 คะแนน (ข้อคำถามที่ 1 และ 2 จากตารางที่ 3) มีความเหมาะสม เพิ่มการช่วยจำ ลดการถามตอบข้อคำถามต่าง ๆ ในขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติและเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ ที่ค่าคะแนนระดับ 4.75 คะแนน (ข้อคำถามที่ 3 จากตารางที่ 3) ทั้งช่วยให้การดำเนินการจัดเตรียมเอกสารของฝ่ายงานตามขั้นตอนต่าง ๆ ได้ถูกต้อง ที่ค่าคะแนนระดับ 4.25 คะแนน (ข้อคำถามที่ 4 จากตารางที่ 3) จากผลการประเมินทั้ง 4 ข้อคำถาม เห็นได้ว่าสื่อ Infographic แผนภาพขั้นตอนกระบวนการปรับแผนปฏิบัติการประจำปี กลางปีงบประมาณ นั้น มีความเหมาะสมต่อการเผยแพร่เพื่อการใช้งานในคณะฯ ตามวงรอบการดำเนินงานครั้งต่อไปได้ ที่ค่าคะแนนระดับ 4.63 คะแนน (ข้อคำถามที่ 5 จากตารางที่ 3) และมีความพึงพอใจในภาพรวมการใช้งานสื่อ Infographic ของกระบวนการปรับแผนปฏิบัติการประจำปี กลางปีงบประมาณ ที่ค่าคะแนนระดับ 4.75 คะแนน (ข้อคำถามที่ 6 จากตารางที่ 3)

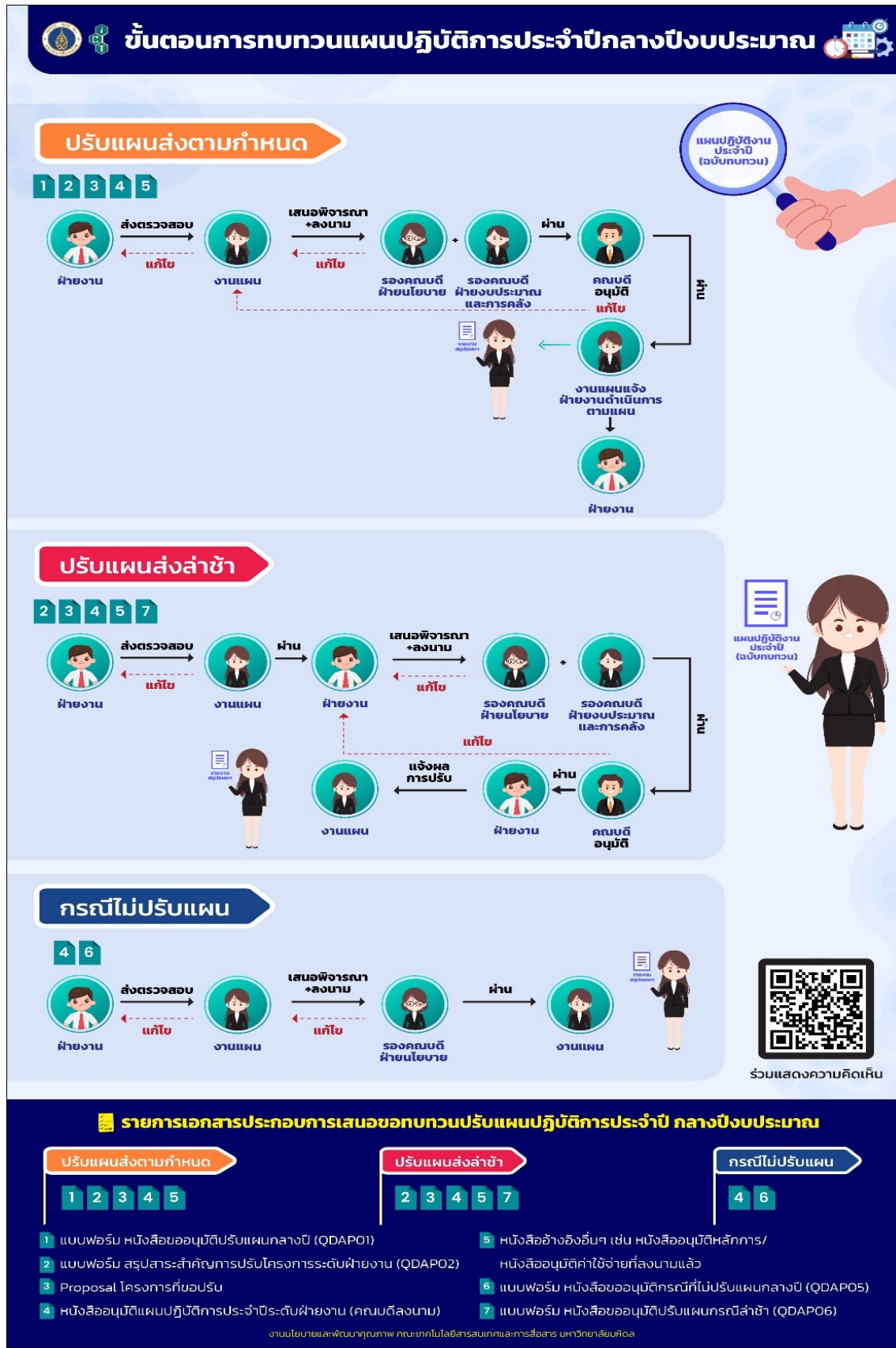
แผนภาพขั้นตอนรูปแบบเดิม



แผนภาพขั้นตอนรูปแบบใหม่



ภาพที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบแผนภาพขั้นตอนการดำเนินงานด้วย Flow chart รูปแบบเดิม และ Infographic รูปแบบใหม่



ภาพที่ 4 แสดงแผนภาพที่ใช้เผยแพร่ขั้นตอนการปรับเปลี่ยนปฏิบัติการประจำปี กลางปีงบประมาณ

ตารางที่ 2 แสดงตัวชี้วัดและผลลัพธ์

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลลัพธ์
1) มีสื่อ Infographic แผนภาพขั้นตอนกระบวนการปรับแผนปฏิบัติการประจำปี กลางปีงบประมาณ	1 รูปแบบ	1 รูปแบบ
2) ระดับคะแนนความเข้าใจของสื่อ Infographic แผนภาพขั้นตอนกระบวนการปรับแผนปฏิบัติการประจำปี กลางปีงบประมาณ (แบบสอบถามข้อ 1 - 5)	≥ 4.00 คะแนน	4.63 คะแนน
3) ระดับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมการใช้งานสื่อ Infographic แผนภาพขั้นตอนกระบวนการปรับแผนปฏิบัติการประจำปี กลางปีงบประมาณ (แบบสอบถามข้อ 6)	≥ 4.00 คะแนน	4.75 คะแนน

ตารางที่ 3 แสดงผลคะแนนจากแบบประเมินหลังการใช้งานแผนภาพขั้นตอนกระบวนการปรับแผนปฏิบัติการประจำปี (ค่าเป้าหมาย : คะแนน ≥ 4.00 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5.00 คะแนน)

ข้อคำถาม	ผลประเมิน (คะแนน)
1) มีการแสดงลำดับขั้นตอนกระบวนการปรับแผนปฏิบัติการประจำปี กลางปีงบประมาณ เข้าใจง่าย เมื่อเทียบกับ Flowchart แบบเดิม	4.75
2) ข้อความที่แสดง สามารถสื่อสารได้กระชับ เมื่อเทียบกับ Flowchart แบบเดิม	4.75
3) มีความเข้าใจ สามารถดำเนินการตามขั้นตอนกระบวนการปรับแผนปฏิบัติการประจำปี กลางปีงบประมาณ ได้ เมื่อเทียบกับ Flowchart แบบเดิม	4.75
4) ระยะเวลาที่ฝ่ายงานใช้ดำเนินการจัดเตรียมเอกสารตามขั้นตอนลดลง	4.25
5) แผนภาพฯ มีความเหมาะสมต่อการเผยแพร่เพื่อการปฏิบัติงานได้	4.63
6) ความพึงพอใจในภาพรวมการใช้งานสื่อ Infographic ของกระบวนการปรับแผนปฏิบัติการประจำปี กลางปีงบประมาณ	4.75

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของ Infographic แผนภาพขั้นตอนกระบวนการปรับแผนปฏิบัติการ กลางปีงบประมาณ เพื่อเอื้ออำนวยความสะดวก ความคล่องตัว ระหว่างปฏิบัติงานให้แก่ 15 ฝ่ายงาน และวัดผลความเข้าใจของแผนภาพขั้นตอนกระบวนการฯ ให้เกิดการสื่อสารไปในแนวทางเดียวกัน ลดข้อผิดพลาดในการดำเนินงาน โดยนำ Flowchart แสดงขั้นตอนการปรับแผนปฏิบัติการประจำปี กลางปีงบประมาณ ในรูปแบบเดิม มาปรับปรุงเนื้อหาและขั้นตอนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริงให้เป็นแผนภาพที่เหมาะสมด้วยเครื่องมือสื่อ Infographic และทดสอบการใช้งานจากกลุ่มเป้าหมายในเบื้องต้น จนได้แผนภาพขั้นตอนกระบวนการฯ ที่เหมาะสม ก่อนเผยแพร่ให้ฝ่ายงานนำไปดำเนินการได้เอง พร้อมวัดประสิทธิภาพการใช้งานโดยเก็บข้อมูลจากการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้งานแผนภาพขั้นตอนกระบวนการปรับแผนปฏิบัติการประจำปี กลางปีงบประมาณ ที่ค่าคะแนน 4.75 คะแนน จากค่าเป้าหมาย 4.00 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้ผลลัพธ์ในเกณฑ์ที่สูงกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นความเหมาะสมต่อการนำไปเผยแพร่และใช้เป็นเครื่องมือในปฏิบัติงาน รวมทั้งการติดตามผลการใช้งานอีกครั้งเมื่อถึงรอบการดำเนินงานของปีงบประมาณต่อไป

อภิปรายผล

ผลการศึกษาแผนภาพขั้นตอนกระบวนการปรับแผนฯ ในเดือนกุมภาพันธ์ - พฤษภาคม 2566 ตามวงรอบของกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ และการติดตามผลการดำเนินงานของคณะฯ ที่ผ่านมา พบว่า 1) ผลสัมฤทธิ์ของ Infographic แผนภาพขั้นตอนกระบวนการปรับแผนปฏิบัติการ กลางปีงบประมาณ แล้วเสร็จได้แผนภาพฯ 1 รูปแบบ (ตัวชี้วัดที่ 1 จากตารางที่ 2) สามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานจริง 2) การวัดผลความเข้าใจ Infographic แผนภาพขั้นตอนกระบวนการปรับแผนปฏิบัติการ กลางปีงบประมาณ มีระดับคะแนนความเข้าใจของแผนภาพขั้นตอนฯ (แบบสอบถามข้อ 1 - 5) เท่ากับ 4.63 คะแนน (ตัวชี้วัดที่ 2 จากตารางที่ 2) และ 3) การประเมินความพึงพอใจของการใช้งานสื่อ Infographic แผนภาพขั้นตอนฯ จากการแปลงตัวอักษรเป็นภาพขั้นตอนช่วยจำในกระบวนการทำงานดังกล่าว มีผลค่าคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมการใช้งานสื่อ Infographic แผนภาพขั้นตอนกระบวนการปรับแผนปฏิบัติการประจำปี เท่ากับ 4.75 คะแนน (ตัวชี้วัดที่ 3 จากตารางที่ 2) แสดงให้เห็นถึงการเลือกเครื่องมือสื่อสารที่มีความเหมาะสม เนื่องจากสามารถช่วยให้ผู้มาใช้บริการสามารถทำความเข้าใจได้ง่าย นำไปปฏิบัติตามได้ด้วยตัวเอง ลดความผิดพลาดจากการสื่อสารและความไม่แม่นยำทั้งของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพิ่มความถูกต้อง ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้

สอดคล้องกับบทความวิชาการของ ประภาพร กุลลัมรัตน์ชัย และ สุคนธ์ทิพย์ คำจันทร์ (2564) ได้กล่าวถึงอินโฟกราฟิกไว้ว่า จุดเด่นของการสื่อสารด้วยอินโฟกราฟิก คือ ง่ายต่อการทำความเข้าใจ ช่วยดึงดูดความสนใจได้มากกว่าข้อมูลที่มีแต่ตัวอักษรและตัวเลข ช่วยประหยัดเวลาในการศึกษาข้อมูล ช่วยให้ผู้ใช้รับสารจดจำข้อมูลได้ดีกว่า สามารถนำไปเผยแพร่ได้ง่ายและรวดเร็ว

ณัฐพงษ์ วงศ์จันทร์ตา (2562) ได้กล่าวถึงอินโฟกราฟิกไว้ว่า การออกแบบอินโฟกราฟิก เป็นการนำข้อมูลที่เข้าใจยาก หรือข้อมูลที่เป็นตัวหนังสือจำนวนมาก มานำเสนอในรูปแบบต่าง ๆ อย่างสร้างสรรค์ ให้สามารถเล่าเรื่องได้ด้วยตนเอง มีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ หัวข้อที่น่าสนใจ ซึ่งจะต้องรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ให้เพียงพอ แล้วนำมาสรุป วิเคราะห์ เรียบเรียง แสดงออกมาเป็นภาพ จึงจะดึงดูดความสนใจได้ดี ช่วยลดเวลา ในการอธิบายเพิ่มเติม กราฟิกที่ใช้ อาจเป็นภาพ ลายเส้น สัญลักษณ์ กราฟ แผนภูมิ ไดอะแกรม ตาราง แผนที่ ฯลฯ จัดทำให้มีความสวยงาม น่าสนใจ เข้าใจง่าย สามารถจดจำได้นาน ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น

เช่นเดียวกับสำนักวิชาการ สำนักงานวุฒิสภา (2561) ได้กล่าวถึงอินโฟกราฟิกไว้ว่า การนำเสนอข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ โดยใช้ภาพกราฟิกเป็นเครื่องมือ เป็นการย่อข้อมูลเพื่อให้ประมวลผลได้ง่ายเพียงแค่กวาดตามอง ซึ่งเหมาะสำหรับผู้คนในยุคไอทีที่ต้องการเข้าถึงข้อมูลซับซ้อนมหาศาลในเวลาอันจำกัด (เหตุผลเพราะมนุษย์ชอบและจดจำภาพสวย ๆ ได้มากกว่าการอ่าน) และในปัจจุบันกำลังเป็นที่นิยมในโลกของ Social Network

เห็นได้จากฝ่ายงานภายในคณะ ICT ที่นำเทคนิคดังกล่าวไปใช้กับกระบวนการในฝ่ายเพื่อปฏิบัติงาน ดังภาพที่ 5 - 6 แผนภาพแสดงขั้นตอน How to Request Internship Letter During the COVID-19 Pandemic (งานสื่อสารองค์กร, 2564) และ Timeline รับสมัครรอบ MU Portfolio (งานสื่อสารองค์กร, 2565) หรือหน่วยงานภายนอกต่าง ๆ ดังภาพที่ 7 ขั้นตอนการส่งเอกสารประเมินจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มจร. ผ่านระบบอีเมล (งานจรรยาบรรณและธรรมาภิบาลการวิจัย, 2563) และ ภาพที่ 8 แสดง 5 ขั้นตอนในการขอรับบริการทดสอบสินค้าเกษตรด้านพืช (กลุ่มพัฒนาระบบตรวจสอบคุณภาพสินค้า, 2565) เป็นต้น ดังนั้น เพื่อวัดประสิทธิภาพของแผนภาพขั้นตอนกระบวนการฯ ดังกล่าว ผู้ศึกษาจะวัดและประเมินผลการใช้งานอีกครั้ง ในเดือนเมษายน - พฤษภาคม 2567 ต่อไป



ภาพที่ 5 แสดงแผนภาพขั้นตอน Guidelines for Requesting Internship Letter During the COVID-19 Pandemic ด้วยสื่อ Infographic
ที่มา: งานสื่อสารองค์กร สำนักงานคณบดี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยมหิดล (2564)



ภาพที่ 6 แสดงแผนภาพ Timeline รับสมัคร รอบ MU Portfolio ด้วยสื่อ Infographic
ที่มา: งานสื่อสารองค์กร สำนักงานคณบดี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยมหิดล (2565)



ภาพที่ 7 แสดงตัวอย่างแผนภาพขั้นตอนการส่งเอกสารประเมินจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มจร. ผ่านระบบอีเมล ด้วยสื่อ Infographic
ที่มา: งานจรรยาบรรณและธรรมาภิบาลการวิจัย สำนักงานวิจัย นวัตกรรมและพันธมิตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (2563)



ภาพที่ 8 แสดงตัวอย่างแผนภาพ 5 ขั้นตอนในการขอรับบริการทดสอบสินค้าเกษตรด้านพืช ด้วยสื่อ Infographic

ที่มา: กลุ่มพัฒนาระบบตรวจสอบคุณภาพสินค้า กองพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าพืช กรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (2565)

กิตติกรรมประกาศ

บทความทางวิชาการฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยการบูรณาการองค์ความรู้ร่วมกันระหว่างฝ่ายงานนโยบายและพัฒนาคุณภาพ และงานโสตและเทคโนโลยีสื่อการศึกษา เพื่อการพัฒนาระบบการทำงานที่สำคัญให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น สามารถติดตามวิเคราะห์ผลลัพธ์ได้ทันทีหลังการปฏิบัติงานแล้วเสร็จ พร้อมนี้ ขอขอบพระคุณหัวหน้างานทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการทดสอบการใช้งานแผนภาพขั้นตอนกระบวนการฯ รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อการปรับปรุงงานให้สอดคล้องกับการดำเนินงานจริง ผู้ศึกษาใคร่ขอขอบพระคุณคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ให้การสนับสนุนมอบทุนอุดหนุนการนำเสนอและตีพิมพ์ผลงานทางวิชาการ (สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน) เป็นอย่างสูง

เอกสารอ้างอิง

- กลุ่มพัฒนาระบบตรวจสอบคุณภาพสินค้า กองพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าพืช กรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์. (2565). 5 ขั้นตอนในการขอรับบริการทดสอบสินค้าเกษตรด้านพืช. <https://www.doa.go.th/leka/?p=4250>
- งานจรรยาบรรณและธรรมาภิบาลการวิจัย สำนักงานวิจัย นวัตกรรมและพันธมิตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. (2563). ขั้นตอนการส่งเอกสารประเมินจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มจร. ผ่านระบบอีเมล. <https://ethics.kmutt.ac.th/wp-content/uploads/2022/11/IRB-Submission-via-Email-on-air.pdf>
- งานบริหารทรัพยากรสุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล. (2566). เขตปลอดความสูญเปล่า (Waste/MUDA). https://www.si.mahidol.ac.th/th/division/um/knowledge_detail.asp?id=9
- งานสื่อสารองค์กร สำนักงานคนบติ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยมหิดล. (2564). *Guidelines for Requesting Internship Letter During the COVID-19 Pandemic*. <https://www.ict.mahidol.ac.th/thai/overview-internship-in-thailand-and-abroad-2021/>
- งานสื่อสารองค์กร สำนักงานคนบติ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยมหิดล. (2565). *Timeline รับสมัคร รอบ MU Portfolio*. <https://www.facebook.com/ict.mahidol.university/photos/a.10152536245352275/10161089981587275/>
- ณัฐพงษ์ วงศ์จันทร์ตา. (2562). *คู่มือการอบรมหลักสูตรการผลิตสื่อการเรียนการสอน Infographic Presentation*. หน่วยพัฒนานวัตกรรมการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. <http://www.lms.cmru.ac.th/web/core/File/413.pdf>
- ประภาพร กุลลิมรัตน์ชัย และ สุคนธ์ทิพย์ คำจันทร์. (2564). การออกแบบอินโฟกราฟิก: เทคนิควิธี เครื่องมือ และการประยุกต์ใช้งาน. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*, 15(2), 1-14.
- สำนักวิชาการ สำนักงานวุฒิสภา. (2561). *เทคนิคการจัดทำและการนำเสนอข้อมูลทางวิชาการในรูปแบบอินโฟกราฟิก*. https://www.senate.go.th/assets/portals/49/news/110/2_7-%E0%B8%A7%E0%B8%B4%E0%B8%8A%E0%B8%B2%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3.pdf