

การบริการวิชาการแบบมีส่วนร่วมด้านระบบสารสนเทศเชิงพาณิชย์

กรณีศึกษา ชุมชนบางหัวเสือ จังหวัดสมุทรปราการ

สุธินี กิจลาภพินิจกุล¹ (Suthinee Kijlappinijkul)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิลาพรรณ โปธินรินทร์² (Pilapan Phonarin, Asst.Prof.)

ดร.เชิงชาย สุวรรณภูมิ³ (Cherngchai Suwannakoot)

จารุวรรณ กาญจนศุภวรรณ⁴ (Jaruan Kanjanasupawan)

¹หัวหน้าสาขาวิชาระบบสารสนเทศ, suthinee.k@rmutk.ac.th

²อาจารย์สาขาวิชาระบบสารสนเทศ, pilapan.p@rmutk.ac.th

³อาจารย์สาขาวิชาระบบสารสนเทศ, cherngchai.s@rmutk.ac.th

⁴อาจารย์สาขาวิชาระบบสารสนเทศ, jaruan.ka@rmutk.ac.th

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

บทนำ

การบริการวิชาการเป็นหนึ่งในพันธกิจหลักของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยมีวัตถุประสงค์หลักคือ การเผยแพร่ความรู้จากคณาจารย์สู่ชุมชน เพื่อให้ชุมชนสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาใช้อย่างต่อเนื่องต่อไป สำหรับในปีการศึกษา 2558 ทางคณะบริหารธุรกิจได้ลงพื้นที่เผยแพร่ความรู้สู่ชุมชนบางหัวเสือ เทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งกำหนดให้ความรู้ของทุกสาขาวิชาที่นำมาบริการสู่ชุมชนเป็นความรู้ที่สามารถนำมาใช้บูรณาการร่วมกัน โดยดำเนินงานตามหลักกระบวนการ PDCA (Plan-Do-Check-Act) ในส่วนของสาขาวิชาระบบสารสนเทศได้รับผิดชอบในการเผยแพร่ความรู้ทางด้านการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์โดยกลุ่มเป้าหมายเป็นกลุ่มบุคคลที่ไม่มีความรู้ทางด้านการเขียนโปรแกรม แต่กลุ่มเป้าหมายเหล่านี้จะต้องสามารถดำเนินงานทางด้านการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้ เนื่องจากในชุมชนดังกล่าวมีสินค้าของชุมชนและวิสาหกิจชุมชน การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นช่องทางหนึ่งที่ช่วยเผยแพร่สินค้าของชุมชนได้เป็นอย่างดี

Abstract

The outreach is a mission of Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Krungthep : the objective is knowledge sharing from the academic to the community. The knowledge can be taken to usage in the community. For year 2016, the Business Administration, faculty of Rajamangala University of Technology Krungthep went to Bang Hua Suea community, Samut Prakan province. The mission was assigned from all programs to applied integration by PDCA (Plan-Do-Check-Act) process. For this the information technology program was responsible to electronic commerce. The target group did not have any programming skill. However, they knew how to electronic commerce. As Bang Hua Suea community have many local and enterprise products to distributed. Hence, the electronic commerce was used as a distribution channel.

วิธีการดำเนินงาน

ในการดำเนินงานได้นำหลักกระบวนการ PDCA (Plan-Do-Check-Act) มาใช้ในการดำเนินงานดังนี้

1. การวางแผน ในเบื้องต้นทางหัวหน้าสาขา ได้ร่วมประชุม วางแผนโดยกำหนดหัวข้อที่จะบริการวิชาการ คือ ด้านการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากชุมชนดังกล่าวมีสินค้าของชุมชนและสินค้าของวิสาหกิจชุมชน ดังนั้น การบริการวิชาการเพื่อเผยแพร่ความรู้ทางด้านการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จึงเป็นประโยชน์ต่อชุมชน สำหรับสถานที่ในการดำเนินการเผยแพร่ความรู้ คือ เทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ โดยทีมวิทยากรได้ร่วมประชุม จนได้ข้อสรุปถึงปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้นและเตรียมแผนการรองรับปัญหาดังกล่าว ดังนี้

1.1 การพัฒนาการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้น จำเป็นจะต้องมีความรู้ทางการเขียนโปรแกรม ซึ่งเป็นอุปสรรคใหญ่สำหรับการดำเนินการเผยแพร่ความรู้ดังกล่าว ทางทีมวิทยากรจึงได้ร่วมมือกันค้นหาเครื่องมือทางด้านการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ง่ายต่อการใช้งาน อีกทั้งสนับสนุนสำหรับผู้ที่ไม่มีความรู้ด้านการเขียนโปรแกรมให้สามารถใช้งานได้

1.2 เครือข่ายอินเทอร์เน็ต จากเครื่องมือที่ทีมวิทยากรได้ศึกษาพบว่า เครื่องมือดังกล่าวจำเป็นต้องใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นส่วนประกอบหลัก ทางทีมวิทยากรจึงมีความกังวลในประเด็นนี้ค่อนข้างมาก จึงลงความเห็นกันว่าควรออกสำรวจสถานที่จริงก่อนการดำเนินการ

1.3 กลุ่มเป้าหมายหรือผู้เข้าร่วมอบรมของชุมชนบางหัวเสือ ควรมีความรู้พื้นฐานด้านการใช้งานโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) หากมีกลุ่มบุคคลที่มีความรู้ด้านการใช้งานโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์แล้ว แต่มีความสนใจเข้าร่วมการอบรม ทางสาขาฯ จะสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ด้วยวิธีการที่เป็นไปได้ 2 แนวทาง โดยแนวทางแรกให้ผู้อบรมประกบคู่กับญาติหรือคนรู้จัก ที่มีความรู้พื้นฐานด้านการใช้งานโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์อย่างคล่องแคล่ว และอีกแนวทางหนึ่ง คือ การนำนักศึกษาจากทางสาขาฯ ซึ่งมีความรู้พื้นฐานด้านการใช้งานโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์เป็นอย่างดี เป็นทีมผู้ช่วยวิทยากรในการช่วยเหลือผู้เข้าร่วมอบรม ซึ่งทางทีมวิทยากรได้เห็นชอบในแนวทางที่สอง เนื่องจากนักศึกษาของทางสาขาฯ น่าจะมีเทคนิคการใช้งานโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ได้คล่องแคล่วกว่าแนวทางแรก

สำหรับการกำหนดจำนวนกลุ่มเป้าหมายในเบื้องต้น คือ จำนวน 30 คนตามจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สถานที่จัดอบรมสามารถรองรับได้ ดังนั้นขั้นตอนต่อมาคือ การกำหนดจำนวนนักศึกษาเพื่อเป็นผู้ช่วยทีมวิทยากร จึงได้ข้อสรุปว่าจำนวนนักศึกษาผู้ช่วยที่ต้องการ คือ จำนวน 4 คน รวมกับทีมวิทยากรอีก 3 ท่าน ที่จะช่วยดูแลสนับสนุนผู้เข้าร่วมอบรม ดังนั้น จำนวนทีมวิทยากรและผู้ช่วยต่อผู้เข้าร่วมอบรมมีอัตราโดยประมาณ 1 ต่อ 5 คน

2. การดำเนินงานตามแผน ทางสาขาฯได้จัดเตรียมนักศึกษาตามจำนวนที่ได้กำหนดไว้ พร้อมทั้งนัดแนะแนวทางในการดำเนินการในกรณีที่เกิดปัญหาในกรณีต่าง ๆ เช่น การให้นักศึกษาผู้ช่วยประกบคู่ร่วมกับผู้เข้าร่วมอบรม บางท่านที่มีแนวโน้มตามไม่ทันเนื้อหา เป็นต้น นอกจากนี้ทางทีมวิทยากรยังได้ดำเนินการตามแนวทางที่ได้วางแผนไว้เพิ่มเติมอีกด้วย

2.1 สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม คือ เครื่องมือกลุ่มตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Marketplace) โดยที่ผู้เข้าอบรมไม่มีความรู้ด้านการเขียนโปรแกรมก็สามารถใช้งานได้ง่าย

2.2 เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทีมวิทยากรได้ทำการสำรวจพื้นที่จริง และทดสอบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยรวม พบว่าสถานที่ห้องปฏิบัติการมีความพร้อมในการฝึกอบรม รวมทั้งเครือข่ายไร้สาย (Wi-Fi) ที่มีอย่างทั่วถึง

2.3 การจัดเตรียมนักศึกษาตามจำนวนที่ได้วางแผนไว้ คือ จำนวน 4 คน เป็นไปตามเป้าหมายที่ได้วางแผนไว้

3. ตรวจสอบผลการดำเนินงานมีดังนี้

3.1 การตรวจสอบผลการดำเนินงานในส่วนของการนำนักศึกษาประกบเป็นพี่เลี้ยง เพื่อช่วยเหลือผู้เข้าร่วมอบรม ซึ่งในวันอบรมจริงมีจำนวนผู้เข้าร่วมอบรมจำนวน 28 คน ดังนั้น อัตราส่วนจำนวนของทีมวิทยากรและผู้ช่วยต่อผู้เข้าร่วมอบรมคือ 1 ต่อ 4 คน ซึ่งมีจำนวนที่เพียงพอ

นอกจากนี้การใช้ระบบนักศึกษาผู้ช่วยประกบผู้เข้าร่วมอบรม ยังได้ผลลัพธ์ที่ดี เนื่องจากทำให้ผู้เข้าร่วมอบรมสามารถตามเนื้อหาในการฝึกอบรมได้ทัน

3.2 ปัญหาที่พบเพิ่มเติมเมื่อมีการดำเนินการ คือ วิทยากรเดินเนื้อหาเร็วเกินไป เนื้อหาการฝึกอบรมมีมากเกินไป เมื่อเปรียบเทียบกับระยะเวลาที่ทำการเปิดอบรม จึงทำให้เกิดปัญหาการฝึกอบรมที่ต้องแข่งกับเวลา รวบ-

รัดเนื้อหาให้สั้นกระชับ และไม่มีเวลาให้ผู้เข้าร่วมอบรมฝึกปฏิบัติตามแผนตารางฝึกอบรมที่กำหนดไว้ จึงทำให้ไม่สามารถฝึกปฏิบัติได้อย่างเต็มที่

4. สรุปและกำหนดแนวทางในการปรับปรุง เพื่อแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานในครั้งต่อไป หลังจากที่ได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ทางทีมวิทยากรได้ร่วมวางแผนเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางในการฝึกอบรมครั้งต่อไป โดยกำหนดเนื้อหาให้สั้นกระชับลงและปรับเนื้อหาให้ทันสมัยมากขึ้น

สรุป

บทความนี้ได้นำเสนอการบริการวิชาการสู่ชุมชน กรณีศึกษา ชุมชนบางหัวเสือ จังหวัดสมุทรปราการ โดยบริการวิชาการสู่ชุมชนเป็นหนึ่งในพันธกิจหลักของคณะบริหารธุรกิจ สำหรับหัวข้อประเด็นความรู้ที่สาขาวิชาระบบสารสนเทศได้รับผิดชอบ คือ การพัฒนาการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยกลุ่มเป้าหมายหรือผู้เข้าร่วมอบรม เป็นบุคคลกลุ่มที่ไม่มีความรู้ทางด้านการเขียนโปรแกรม ทางทีมวิทยากรจึงได้ทำการศึกษาและค้นหาเครื่องมือที่สามารถช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวได้ โดยเครื่องมือที่นำมาฝึกอบรม จำเป็นต้องใช้โปรแกรมอินเทอร์เน็ตเว็บเบราว์เซอร์ ประเด็นต่อมาคือ กลุ่มเป้าหมายมีความรู้ทางด้านการใช้งานโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ที่ต่างกัน ทางทีมวิทยากรจึงได้วางแผนให้มีระบบพี่เลี้ยงมาช่วยเหลือผู้เข้าร่วมอบรม โดยจัดเตรียมนักศึกษาจากในสาขาฯ มาเป็นพี่เลี้ยงคอยช่วยประกบดูแลผู้เข้าร่วมอบรม จากการดำเนินงานดังกล่าว ทางทีมวิทยากรได้พบว่าเนื้อหาในการฝึกอบรมมีจำนวนมากเมื่อเปรียบเทียบกับระยะเวลา จึงได้มีการวางแผนในส่วนของเนื้อหาที่จะนำมาใช้ฝึกอบรมในครั้งต่อไปให้สั้น กระชับขึ้น หากมีการฝึกอบรมในหัวข้อเดียวกัน