



# โครงการปรับปรุงกระบวนการของสถาบันวิทยบริการ

เสนอ

ส่วนประกันคุณภาพ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์วรโชค ไชยวงศ์

จัดทำโดย

- |                |                 |
|----------------|-----------------|
| 1. นายชชด      | สมบัติชัยศักดิ์ |
| 2. นางสาวชลดดา | กตินหอมเย็น     |
| 3. นางสาวนิกษา | อภิบุญยภัค      |

ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โครงการ

ปรับปรุงกระบวนการของสถาบันวิทยบริการ

โดย

นายชชล สมบัติชัยศักดิ์

นางสาวชลดา กลิ่นหอมเย็น

นางสาวนิกษา อภิบุณยภัค

สาขาวิชา

วิศวกรรมอุตสาหกรรม

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์วร โสภ ไซวงศ์

อนุมัติรายงาน โครงการปรับปรุงกระบวนการของสถาบันวิทยบริการ



อาจารย์ที่ปรึกษา

(อาจารย์วร โสภ ไซวงศ์)



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## บทสรุปผู้บริหาร

โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการ Q<sup>+</sup> Project มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนให้คณะ/หน่วยงานที่มีความสนใจที่จะปรับปรุงกระบวนการงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มีระบบการบริหารจัดการที่มีความคล่องตัวสูงขึ้น โดยได้รับการวิเคราะห์กระบวนการ/กิจกรรม ในภารกิจที่สนับสนุนที่จะทำการประกันรอบระยะเวลา

การดำเนินงานของโครงการ มีดังนี้ ศึกษารายละเอียดของกระบวนการทั้ง 9 กระบวนการของสถาบันวิทยบริการ ได้แก่ งานบริหารและธุรการ(งานสารบรรณ) งานการเจ้าหน้าที่ งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ งานนโยบายและแผน งานการเงิน งานพัสดุ งานพัฒนาการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศนานาชาติ งานฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ และงานฝ่ายผลิตสื่อการศึกษา จากการสัมภาษณ์บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการ โดยใช้หลักการของ ECRS เพื่อการปรับลดขั้นตอนในการทำงานพร้อมทั้งเสนอข้อเสนอแนะ และใช้โปรแกรม Microsoft Visio จัดทำ Flow การดำเนินงานของกระบวนการที่มีการปรับปรุง เพื่อเปรียบเทียบกระบวนการก่อนและหลังการปรับปรุง เพื่อให้ทางสถาบันนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงในกระบวนการ

ปัญหาสำหรับกระบวนการทั้ง 9 กระบวนการ มีดังนี้ ภาวะเบียบข้อบังคับไม่สามารถทำให้บุคลากรภายในองค์กรปฏิบัติตามได้ เอกสารในกระบวนการมีจำนวนมาก การทำงานที่ซ้ำซ้อนและล่าช้า การมอบหมายงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ การสื่อสารและการประสานงานภายในองค์กรขาดความชัดเจน และบุคลากรขาดประสิทธิภาพในการทำงาน

ซึ่งทางผู้ทำวิจัยได้เสนอข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาดังนี้ ควรสร้างความชัดเจนในการบริหารในองค์กร คือ กระจายอำนาจการสั่งงานให้เหมาะสม(Authority) มอบหมายหน้าที่ให้ชัดเจน(Responsibility) และรับผิดชอบในงานที่ได้รับให้สำเร็จ (Accountability) ควรมีการประสานงานที่ชัดเจน(Coordination) เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรในสถาบันไปในทิศทางเดียวกัน ปรับปรุงการสื่อสาร(Communication)ภายในองค์กรให้ดีขึ้น ควรจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของสถาบันให้เชื่อมโยงกับงานประจำ เพื่อให้งานประจำบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ สร้างวัฒนธรรมในการรณรงค์เพื่อให้บุคลากรรักและภาคภูมิใจในงานที่ทำ รวมถึงกำหนดบทลงโทษอย่างจริงจัง พร้อมทั้งให้รางวัลเพื่อเป็นขวัญ และกำลังใจกับบุคลากรที่มีการปฏิบัติงานที่ดี เป็นการทำให้องค์กรก้าวไปอย่างมั่นคง

### อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์วรโชค ไชยวงศ์

### ผู้ทำวิจัย

1. นายชชด สมบัติชัยศักดิ์
2. นางสาวชลดา กลิ่นหอมเย็น
3. นางสาวนิกษา อภิบุญยภัค

สังกัดภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## คำนำ

รายงานเล่มนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการ Q<sup>+</sup> Project มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนให้คณะ/หน่วยงานที่มีความสนใจที่จะปรับปรุงกระบวนการงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มีระบบการบริหารจัดการที่มีความคล่องตัวสูงขึ้น โดยได้รับการวิเคราะห์กระบวนการ/กิจกรรม ในภารกิจที่สนับสนุนที่จะทำการประกันรอบระยะเวลา

ซึ่งเนื้อหาในรายงานเป็นการศึกษา วิเคราะห์กระบวนการเพื่อการปรับลดขั้นตอน และระยะเวลาในการทำงานให้เหมาะสมกับประสิทธิภาพการทำงานทั้งหมด 9 กระบวนการของสถาบันวิทยบริการ อันได้แก่ งานบริหารและธุรการ(งานสารบรรณ) งานการเจ้าหน้าที่ งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ งานนโยบายและแผน งานการเงิน งานพัสดุ งานพัฒนาการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศนานาชาติ งานฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ และงานฝ่ายผลิตสื่อการศึกษา โดยใช้หลักการของ ECRS ในการช่วยวิเคราะห์กระบวนการเพื่อการปรับลดขั้นตอนซึ่งมีการใช้โปรแกรม Visio มาช่วยในการนำเสนอเพื่อเปรียบเทียบให้เห็น Flow ในการทำงานทั้งก่อนปรับปรุง และหลังการปรับปรุง

คณะผู้วิจัย

15 มิถุนายน 2552

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

# สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
กระบวนการทั้ง 9 กระบวนการ	
1. งานนโยบาย และแผน	1
● กระบวนการ : รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณ และผลการดำเนินงานตามรายไตรมาส	2
- ปัญหาที่พบของกระบวนการ	4
- ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา	4
- สรุปผลการวิเคราะห์กระบวนการ	5
● กระบวนการ : แผนปฏิบัติราชการประจำปีและข้อตกลงภาระงานล่วงหน้า SDA	6
- ปัญหาที่พบของกระบวนการ	8
- ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา	8
- สรุปผลการวิเคราะห์กระบวนการ	8
2. งานอาคารสถานที่ และยานพาหนะ	9
● กระบวนการ : การอนุมัติการขอใช้รถของสถาบันของงานอาคารสถานที่ และยานพาหนะ	10
- ปัญหาที่พบของกระบวนการ	11
- ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา	11
- สรุปผลการวิเคราะห์กระบวนการ	14
3. งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ศูนย์สารสนเทศนานาชาติ	15
● กระบวนการ : งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ	16
- ปัญหาที่พบของกระบวนการ	18
- ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา	18
- สรุปผลการวิเคราะห์กระบวนการ	19

4. ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ หอสมุดกลาง	20
● กระบวนการ : งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ สำหรับฐานข้อมูลหลัก	21
- ปัญหาที่พบของกระบวนการ	24
- ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา	24
- สรุปผลการวิเคราะห์กระบวนการ	25
● กระบวนการ : งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ26 สำหรับฐานข้อมูล Theses and Journal Index	
● กระบวนการ : งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ28 สำหรับฐานข้อมูล Chula University Intellectual Repository	
- ปัญหาที่พบของกระบวนการ	29
- ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา	29
- สรุปผลการวิเคราะห์กระบวนการ	29
5. งานบริหาร และธุรการ	30
● กระบวนการ : การจัดการประชาสัมพันธ์	31
- ปัญหาที่พบของกระบวนการ	33
- ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา	33
- สรุปผลการวิเคราะห์กระบวนการ	33
6. งานการเจ้าหน้าที่	34
● กระบวนการ : งานคัดเลือกบุคลากร	35
- ปัญหาที่พบของกระบวนการ	37
- ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา	37
- สรุปผลการวิเคราะห์กระบวนการ	38
● กระบวนการ : ลา กิจ/ลาป่วย/ลาพักผ่อน/ลาประชุม/สัมมนา/เสนอ	39
- ปัญหาที่พบของกระบวนการ	39
- ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา	40
- สรุปผลการวิเคราะห์กระบวนการ	40

7. ฝ่ายผลิตสื่อการศึกษา ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง	41
● ภาระงาน : การผลิตสื่อการศึกษา	42
- ปัญหาที่พบของภาระงาน	46
- ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา	46
- สรุปผลการวิเคราะห์ภาระงาน	47
8. งานการเงิน	48
- ปัญหาที่พบของภาระงาน	49
- ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา	49
- สรุปผลการวิเคราะห์ภาระงาน	49
9. งานพัสดุ	50
● ภาระงาน : ตกลงราคาเพื่อซื้อวัสดุครุภัณฑ์	51
- ปัญหาที่พบของภาระงาน	53
- ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา	53
- สรุปผลการวิเคราะห์ภาระงาน	54
บทสรุปท้ายเล่ม	55
ภาคผนวก	58

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



# สารบัญรูป

	หน้า
รูปที่1 กระบวนการรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณ และผลการดำเนินงานตามรายไตรมาส(BEFORE)	2
รูปที่2 กระบวนการรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณ และผลการดำเนินงานตามรายไตรมาส(AFTER)	3
รูปที่3 กระบวนการแผนปฏิบัติการประจำปี และข้อตกลงภาระงานล่วงหน้า SDA (BEFORE)	6
รูปที่4 กระบวนการแผนปฏิบัติการประจำปี และข้อตกลงภาระงานล่วงหน้า SDA (AFTER)	7
รูปที่5 กระบวนการอนุมัติการขอใช้รถของสถาบันวิทยบริการ(Before)	10
รูปที่6 กระบวนการอนุมัติการขอใช้รถของสถาบันวิทยบริการ(After)	12
รูปที่7 กระบวนการอนุมัติการขอใช้รถของสถาบันวิทยบริการ กรณีไม่ใช่เจ้าของแวน (After)	13
รูปที่8 กระบวนการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ(BEFORE)	16
รูปที่9 กระบวนการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ(AFTER)	17
รูปที่10 กระบวนการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายวิเคราะห์ ทรัพยากรสารสนเทศ สำหรับฐานข้อมูลหลัก (BEFORE)	21
รูปที่11 กระบวนการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายวิเคราะห์ ทรัพยากรสารสนเทศ สำหรับฐานข้อมูลหลัก (AFTER)	23
รูปที่12 กระบวนการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายวิเคราะห์ ทรัพยากรสารสนเทศสำหรับฐานข้อมูล Theses and Journal Index (BEFORE)	26
รูปที่13 กระบวนการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายวิเคราะห์ ทรัพยากรสารสนเทศสำหรับฐานข้อมูล Theses and Journal Index (AFTER)	27
รูปที่14 กระบวนการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายวิเคราะห์	28



ทรัพยากรสารสนเทศสำหรับฐานข้อมูล Chula University Intellectual Repository	
รูปที่15 กระบวนการจัดการประชาสัมพันธ์(BEFORE)	31
รูปที่16 กระบวนการจัดการประชาสัมพันธ์(AFTER)	32
รูปที่17 กระบวนการคัดเลือกบุคลากร(Before)	35
รูปที่18 กระบวนการคัดเลือกบุคลากร โดยโครงการทดสอบความรู้ บรรณารักษ์ทั่วประเทศ (AFTER)	36
รูปที่19 กระบวนการลาภิจ/ลาป่วย/ลาพักผ่อน/ลาประชุม/สัมมนา/เสนอ(BEFORE)	39
รูปที่20 กระบวนการผลิตสื่อการศึกษา(BEFORE)	42
รูปที่21 กระบวนการผลิตสื่อการศึกษา(AFTER)	44
รูปที่22 กระบวนการตกลงราคาเพื่อซื้อวัสดุครุภัณฑ์(BEFORE)	51



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## รายงานการวิเคราะห์กระบวนการ

## งานนโยบาย และแผน สำนักงานเลขานุการ สถาบันวิทยบริการ

---

วันที่ 24 เมษายน 2552	เวลา 13.30-16.40 น	สถานที่ สำนักงานเลขานุการ
วันที่ 30 เมษายน 2552	เวลา 09.00-12.00 น	

## จุดประสงค์การปรับปรุงกระบวนการ คือ

1. ลดเอกสาร/แบบฟอร์ม
2. เพิ่มความรวดเร็ว/ความสะดวก/ความทันสมัยให้ผู้รับบริการ

## ผู้รับการตรวจ

1. นางสุภัทรียา จิตรกร
2. นางสุรีย์ ทรัพย์สง่า

## คณะกรรมการตรวจจากสถาบันวิทยบริการ

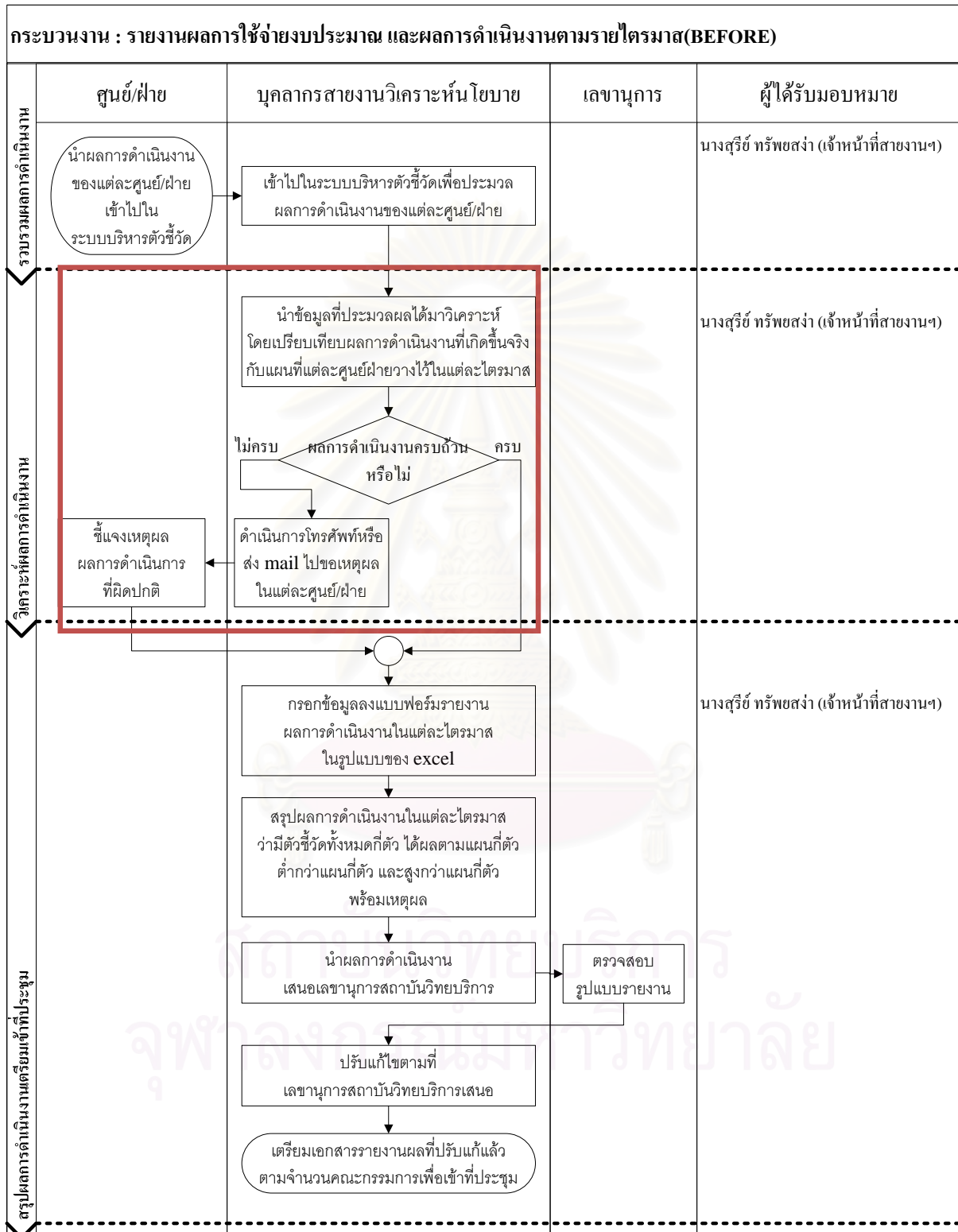
1. นางระเบียบ แสงจันทร์
2. นายธีรารัง มะลิอ่อน
3. นางสาวนงนุช กาญจนรุจี

## คณะกรรมการตรวจจากส่วนประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

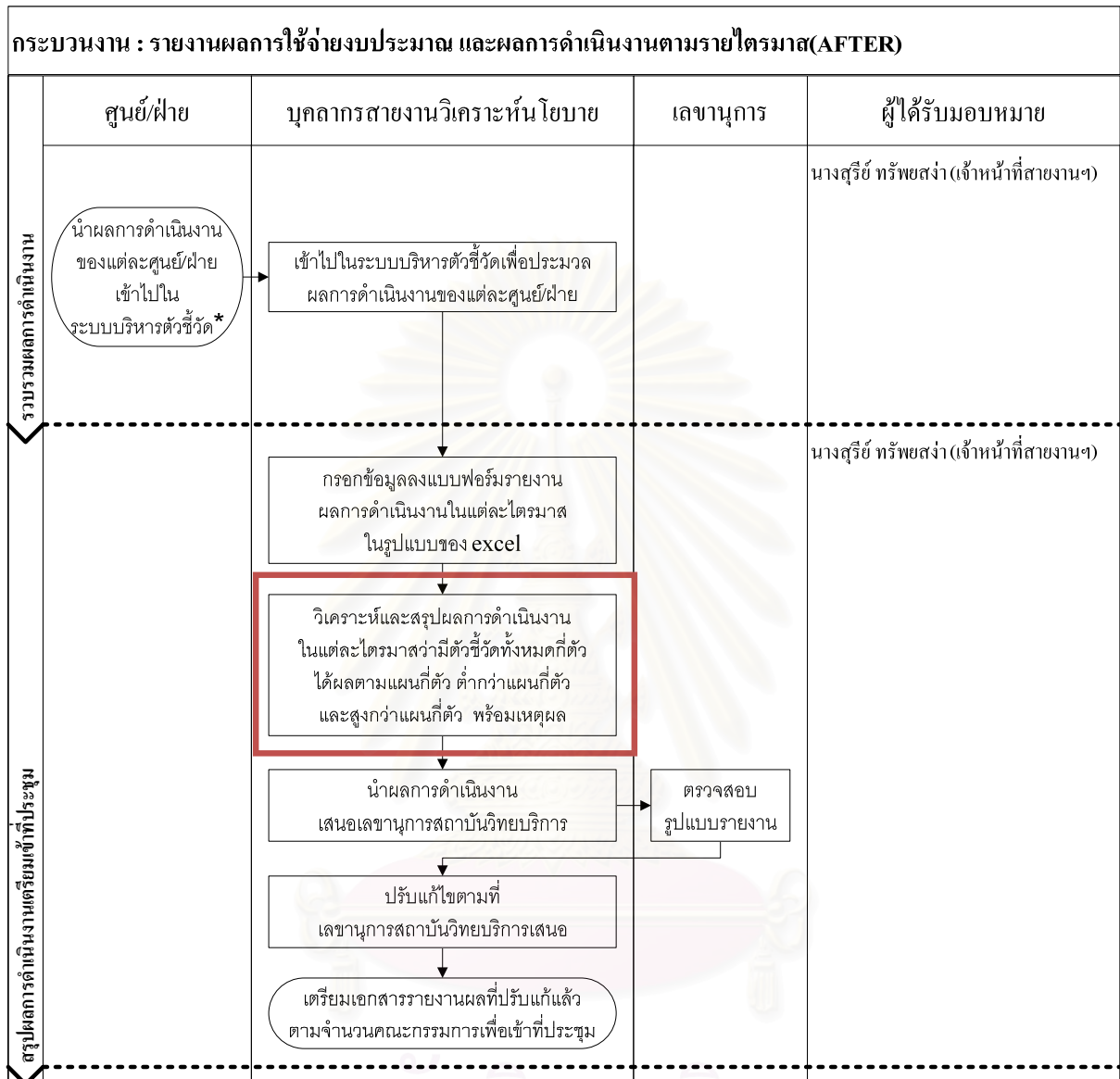
1. นายชชล สมบัติชัยศักดิ์
2. นางสาวชลดา กลิ่นหอมเย็น
3. นางสาวนิกษา อภิบุญยภัค

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กระบวนการ : รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณ และผลการดำเนินงานตามรายไตรมาส



รูปที่ 1 กระบวนการรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณ และผลการดำเนินงานตามรายไตรมาส(BEFORE)



\*หมายเหตุ พร้อมเหตุผลในกรณี ผลการดำเนินงาน ผิดปกติ

รูปที่2 กระบวนการรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณ และผลการดำเนินงานตามรายไตรมาส(AFTER)

**ปัญหาที่พบของกระบวนการ** คือ กระบวนการรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณ และผลการดำเนินงานตามรายไตรมาส ใช้เวลาการดำเนินงานนาน

**การวิเคราะห์กระบวนการ** จากการสัมภาษณ์บุคลากรงานนโยบาย และแผน พบว่าขั้นตอนที่ใช้เวลาในการดำเนินงานนาน คือ ขั้นตอนนำข้อมูลที่ประมวลผลได้มาวิเคราะห์ โดยเปรียบเทียบผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงกับแผนที่แต่ละศูนย์ฝ่ายวางไว้ในแต่ละไตรมาส และขั้นตอนดำเนินการขอเหตุผลของแต่ละศูนย์/ฝ่ายเพื่อชี้แจงเหตุผลในกรณีผลการดำเนินการที่ผิดปกติ เพื่อรายงานผลต่อที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันวิทยบริการ เนื่องจาก กรณีที่ผลการดำเนินงานของแต่ละศูนย์/ฝ่ายมีความผิดปกติแต่ไม่มีการชี้แจงถึงเหตุผลเข้ามาในระบบ ทำให้ทางบุคลากรงานนโยบาย และแผน ต้องดำเนินการขอเหตุผลนั้นใช้เวลานาน ส่งผลให้กระบวนการรายงานฯ ใช้เวลานานด้วย

### **ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา**

#### **1. ใช้เทคนิค ECRS เพื่อปรับลดขั้นตอน**

1.1 ใช้เทคนิค E-Eliminateตัดขั้นตอน “ตัดกระบวนการวิเคราะห์ผลการดำเนินการทั้งหมด” เนื่องจากใช้เวลามากเกินไปในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลในการตามเหตุผลของข้อมูลที่ผิดปกติ โดยให้ศูนย์/ฝ่าย ชี้แจงมาถึงข้อมูลที่ผิดปกติ หากไม่ชี้แจงมาในรายงาน ก็จะไม่มีการรอ หรือการตามข้อมูลแต่อย่างใด แต่ให้ไปชี้แจงในที่ประชุมแทน และเพิ่มระยะเวลาในการประชุมให้มากขึ้น

1.2 ใช้เทคนิค C-Combineทำการรวมกระบวนการวิเคราะห์และสรุปผลการดำเนินงานเข้าด้วยกัน เนื่องจากทำการตัดขั้นตอน “ตัดกระบวนการวิเคราะห์ผลการดำเนินการทั้งหมด” ทำให้การทำงานในส่วนของการวิเคราะห์เบาลง และเป็นงานที่สามารถทำควบคู่กันได้

## 2. สร้างเครื่องมือเพื่อติดตามผลการดำเนินงานของแต่ละศูนย์/ฝ่าย

เนื่องจากการใช้เทคนิค ECRS เพื่อปรับลดขั้นตอนในการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานทั้งหมด อาจส่งผลให้ข้อมูลในการประชุมของคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันวิทยบริการไม่ครบถ้วน สำหรับกรณีแต่ละศูนย์/ฝ่าย ไม่ได้ชี้แจงเหตุผล เมื่อผลการดำเนินงานผิดปกติ

2.1 ตั้งคณะกรรมการติดตามผลการดำเนินงาน โดยคณะกรรมการชุดนี้มีหน้าที่ติดตามและส่งสัญญาณเตือนเพื่อแต่ละศูนย์/ฝ่ายส่งข้อมูล และการชี้แจงสาเหตุของข้อมูลผิดปกติ เข้ามายังระบบบริหารตัวชี้วัด ซึ่งการส่งสัญญาณเตือนนั้นอาจใช้ระบบ Lotus Note และจะเพิ่มความถี่ขึ้นเรื่อยๆ เมื่อใกล้เวลาที่งาน โยบาย และแผน ต้องรายงานผลต่อที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันวิทยบริการ

รวมถึงกำหนดบทบาทของโยทโยในกรณีแต่ละศูนย์/ฝ่ายไม่ชี้แจงเหตุผล เพื่อสร้างมาตรฐานในการทำงาน ดังนั้นคณะกรรมการติดตามผลการดำเนินงาน จะต้องประกอบไปด้วยบุคคลที่มีอำนาจในการกำหนดบทบาทโยทโย

2.2 แสดงสถานะการส่งข้อมูลผลการดำเนินงานของแต่ละศูนย์/ฝ่าย ในระบบ Lotus Note โดยให้บุคลากรในสถาบันวิทยบริการทุกคนสามารถมองเห็นได้ ซึ่งอาจแสดงตามสี ดังนี้

- สีแดง คือ ศูนย์/ฝ่ายที่ยังไม่ส่งผลการดำเนินงาน
- สีเหลือง คือ ศูนย์/ฝ่ายที่ยังส่งผลการดำเนินงานแล้วแต่ยังไม่ชี้แจงเหตุผล
- สีเขียว คือ ศูนย์/ฝ่ายที่ส่งผลการดำเนินงานครบ

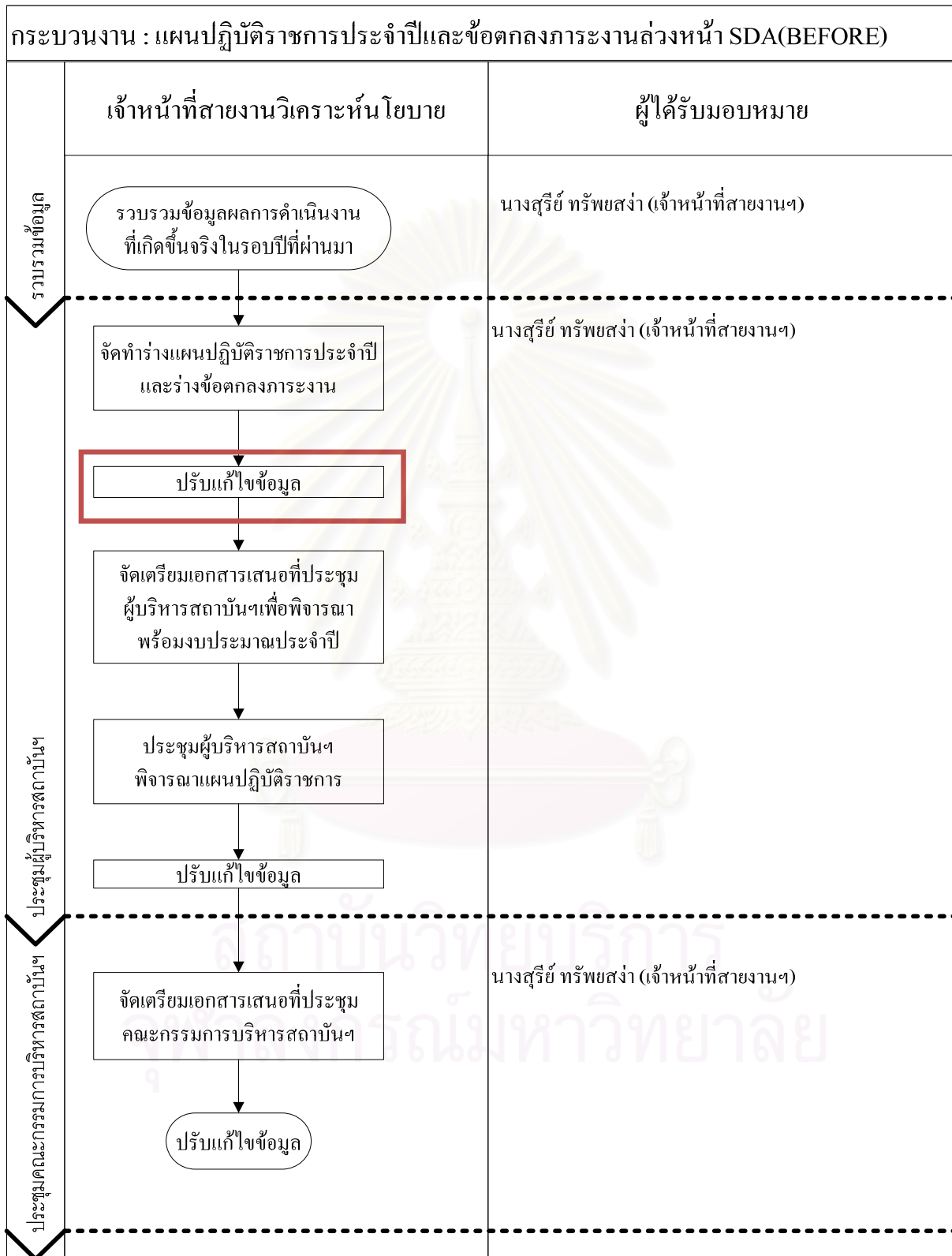
## 3. สร้างระบบรายงานผลการดำเนินงาน

3.1 สร้างระบบรายงานผลการดำเนินงาน ซึ่งบุคลากรงานนโยบาย และแผน สามารถดึงข้อมูลผลการดำเนินงานแต่ละศูนย์/ฝ่าย ผ่านระบบรายงานผลการดำเนินงาน ได้โดยไม่ต้องขอข้อมูลจากแต่ละศูนย์/ฝ่าย

3.2 วางแผนกลยุทธ์ของละศูนย์/ฝ่าย โดยกำหนดผลการดำเนินงานของแต่ละศูนย์/ฝ่าย ให้สอดคล้องหรือส่งผลกระทบต่องานประจำ

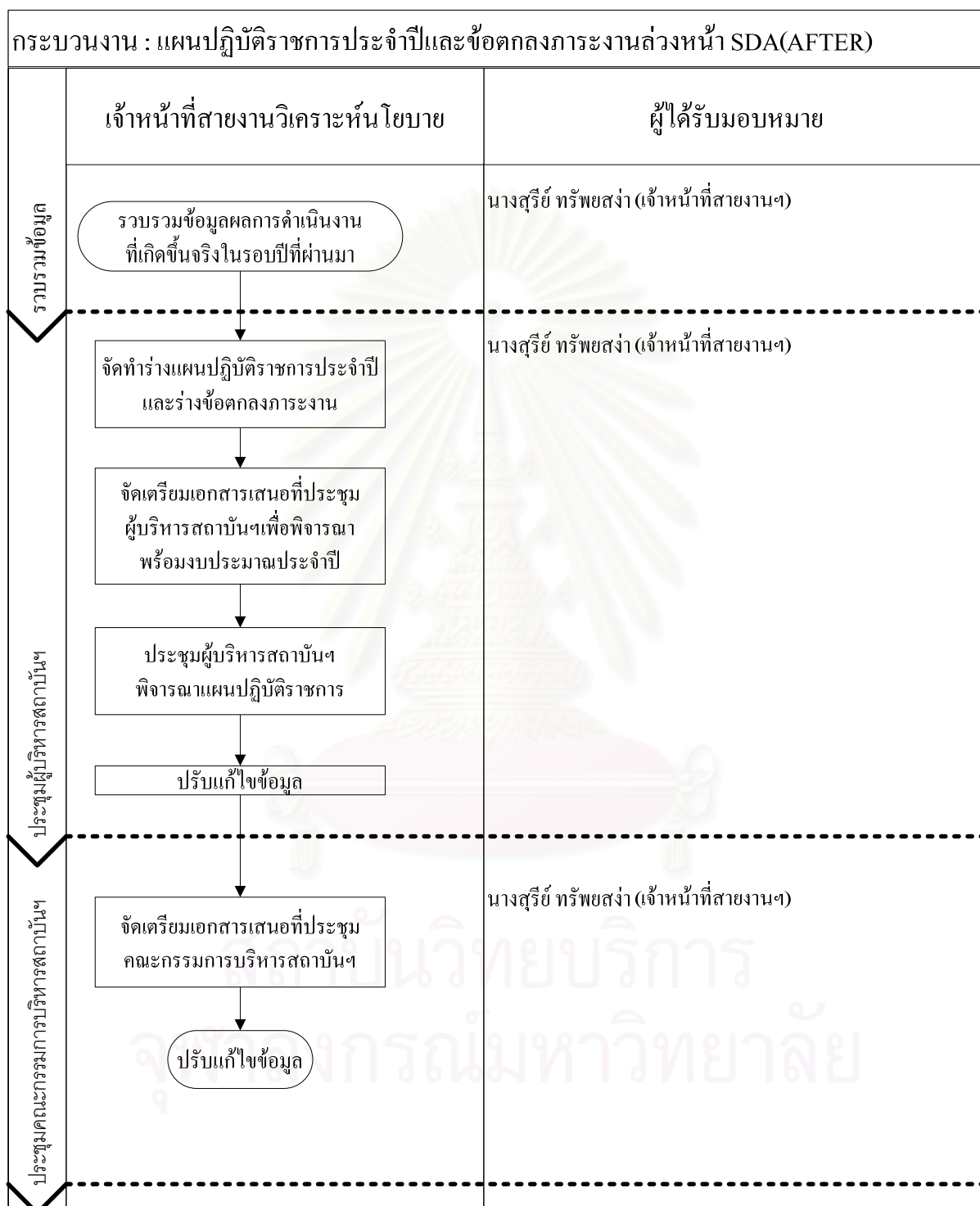
**สรุปผลการวิเคราะห์กระบวนการ** จากการเสนอแนะในการปรับลดขั้นตอนของกระบวนการ รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณ และผลการดำเนินงานตามรายไตรมาสโดยใช้เทคนิค ECERS ซึ่งผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงในการดำเนินงานเพื่อเพิ่มความรวดเร็วของกระบวนการดังกล่าวในอนาคตได้

กระบวนการ : แผนปฏิบัติการประจำปีและข้อตกลงภาระงานล่วงหน้า SDA



รูปที่3 กระบวนการแผนปฏิบัติการประจำปีและข้อตกลงภาระงานล่วงหน้า SDA (BEFORE)





รูปที่4 กระบวนการแผนปฏิบัติการประจำปีและข้อตกลงภาระงานล่วงหน้า SDA (AFTER)

**ปัญหาที่พบของกระบวนการ** คือ ขั้นตอนการปรับแก้ไขข้อมูลในกระบวนการวางแผนปฏิบัติราชการประจำปีและข้อตกลงภาระงานล่วงหน้า SDA มีความถี่มากเกินไป

**การวิเคราะห์กระบวนการ** จากการสัมภาษณ์บุคลากรงานแผน และนโยบาย พบว่า ในการปฏิบัติงานสามารถตัดขั้นตอนการปรับแก้ไขข้อมูล หลังการจัดทำร่างแผนปฏิบัติราชการประจำปีและร่างข้อตกลงภาระงานออกไปได้

#### **ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา**

ใช้เทคนิค E-Eliminate ตัดกระบวนการในขั้นตอนการประชุมผู้บริหารสถาบันฯ โดยตัดกระบวนการปรับแก้ไขข้อมูล(ครั้งที่1)ออก หลังจากการจัดทำร่างแผนปฏิบัติราชการประจำปีและร่างข้อตกลงภาระงาน โดยเจ้าหน้าที่สายงานวิเคราะห์นโยบายทำการปรับแก้ไขข้อมูลไปพร้อมๆกับการจัดทำร่างแผนปฏิบัติราชการประจำปีและร่างข้อตกลงภาระงาน ซึ่งสามารถช่วยลดระยะเวลาในการทำงานสั้นลงได้

**สรุปผลการวิเคราะห์กระบวนการ** จากการเสนอแนะในการลดขั้นตอนการปรับแก้ไขข้อมูล(ครั้งที่1)ของกระบวนการวางแผนปฏิบัติราชการประจำปีและข้อตกลงภาระงานล่วงหน้า SDA โดยใช้เทคนิค ECRS ซึ่งสามารถลดขั้นตอนการดำเนินงาน และเอกสารรายงาน เพื่อเพิ่มความรวดเร็ว/ความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน

## รายงานการวิเคราะห์กระบวนการ

### งานอาคารสถานที่ และยานพาหนะ สำนักเลขานุการ สถาบันวิทยบริการ

วันที่ 30 เมษายน 2552	เวลา 13.30-16.00 น.	สถานที่ สำนักงานเลขานุการ
วันที่ 15 พฤษภาคม 2552	เวลา 09.00-10.00 น.	

#### จุดประสงค์การปรับปรุงกระบวนการ คือ

1. เพิ่มความพึงพอใจ/ความประทับใจให้ผู้รับบริการ
2. เพิ่มความรวดเร็ว/ความสะดวก/ความทันสมัยให้ผู้รับบริการ

#### ผู้รับการตรวจ

1. นางปิยวรรณ ตระกูลฤทธิ
2. นายธีระ ทรัพย์ไพศาลกิจ

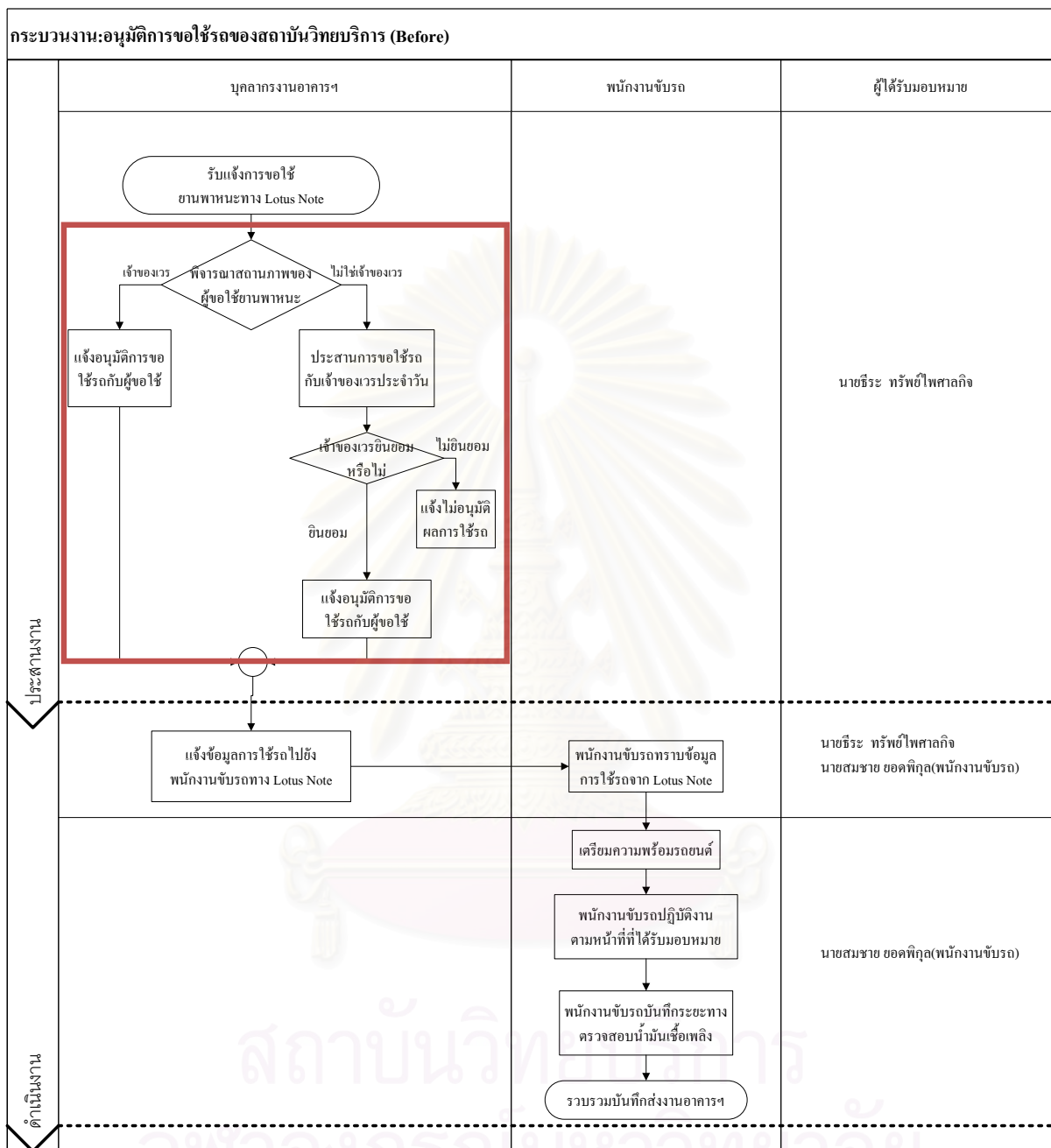
#### คณะกรรมการตรวจจากสถาบันวิทยบริการ

1. นางศุภลักษณ์ จันทราษฎร์ศรี
2. นางเบญจา รุ่งเรืองศิลป์
3. นายพิพัฒน์ ศรีเที่ยง
4. นางกิริณา โมร์โน
5. นางสาวกมลทิพย์ คล้ายบ้านใหม่

#### คณะกรรมการตรวจจากส่วนประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

1. นายชชล สมบัติชัยศักดิ์
2. นางสาวชลดดา กลิ่นหอมชื่น
3. นางสาวนิกษา อภิบุญยภัค

กระบวนการงาน : การอนุมัติการขอใช้รถของสถาบันของงานอาคารสถานที่ และยานพาหนะ



รูปที่5 กระบวนการอนุมัติการขอใช้รถของสถาบันวิทยบริการ(Before)

**ปัญหาที่พบของกระบวนการงาน** คือ กระบวนการมีความซ้ำซ้อนในขั้นตอนการประสานการขอใช้รถกับเจ้าของรถประจำวัน (ในกรณีที่ไม่ใช่เจ้าของรถ)

การวิเคราะห์กระบวนการงาน จากการสัมภาษณ์บุคลากรงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ พบว่าในขั้นตอนการประสานการขอใช้รถกับเจ้าของรถประจำวัน (ในกรณีที่ไม่ใช่เจ้าของรถ) มีการดำเนินการดังนี้ ถ้ามีศูนย์/ฝ่ายที่ไม่ใช่เจ้าของรถประจำวันต้องการใช้รถจะมาแจ้งความประสงค์ทำงานอาคารฯ จากนั้นงานอาคารฯ จะกลับไปยังศูนย์/ฝ่ายที่เป็นเจ้าของรถเพื่อสอบถามว่า จะใช้รถหรือไม่แล้วตอบกลับไปยัง ศูนย์/ฝ่ายที่ขอใช้รถ (ไม่ใช่เจ้าของรถประจำวัน) ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ใช้เวลานานและมีความซ้ำซ้อน

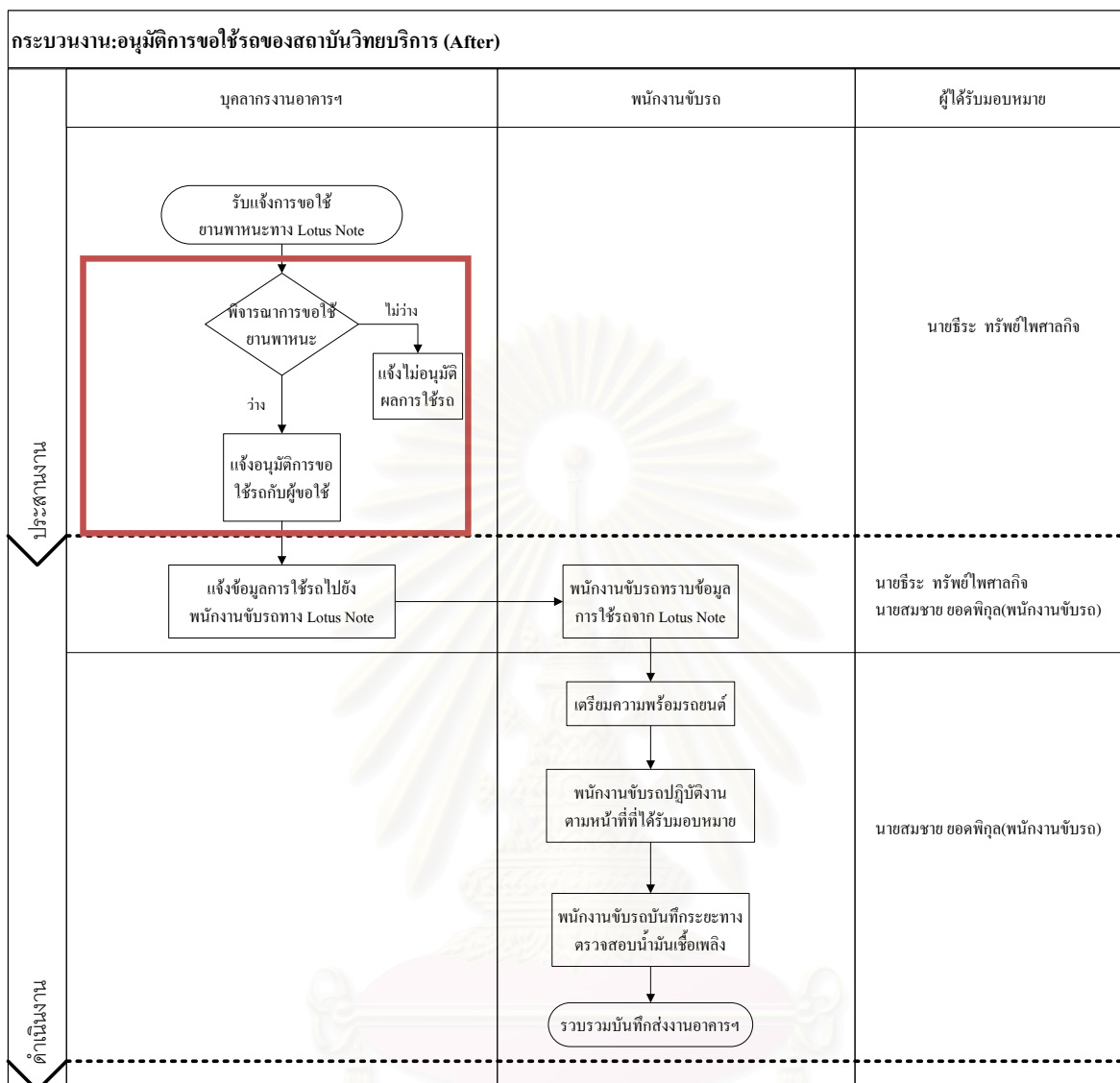
### ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา

#### 1. ยกเลิกระบบการจองรถประจำวัน

##### ใช้เทคนิค E-Eliminate

ยกเลิกระบบการจองรถประจำวัน เปลี่ยนเป็นศูนย์/ฝ่ายใดทำเรื่องขอใช้ยานพาหนะในขณะที่ระบบ Lotus Note ยังว่าง ทางงานอาคารฯ จะพิจารณาและแจ้งอนุมัติการใช้ยานพาหนะให้กับศูนย์/ฝ่ายนั้น และแจ้งข้อมูลการขอใช้รถไปยังพนักงานขับรถ แต่ในกรณีที่ยานพาหนะ ในระบบ Lotus Note ไม่ว่าง ทางงานอาคารฯ จะพิจารณาและแจ้งไม่อนุมัติการใช้ยานพาหนะให้กับศูนย์/ฝ่ายนั้น

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



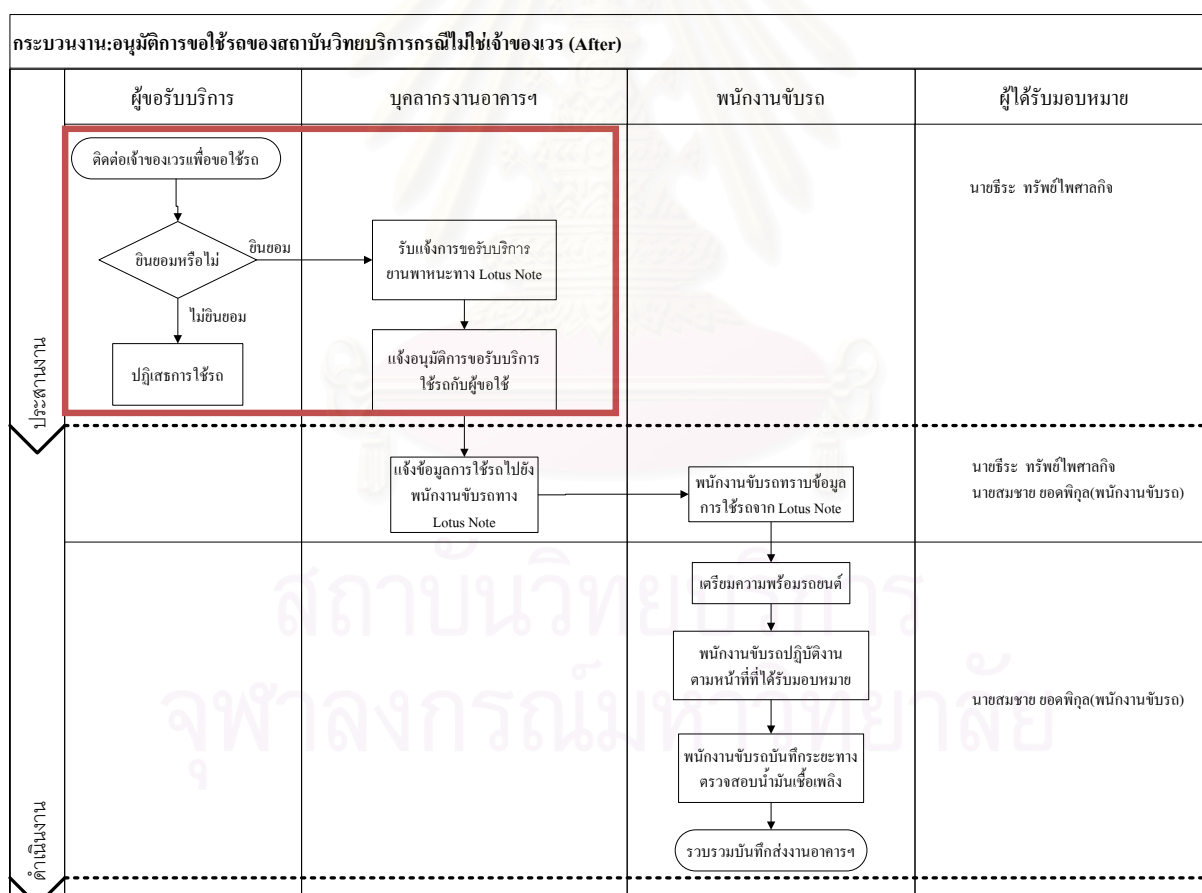
รูปที่6 กระบวนการอนุมัติการขอใช้รถของสถาบันวิทยบริการ(After)

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## 2. ยกเลิกขั้นตอนการประสานการขอใช้รถกับเจ้าของรถประจำวัน (ในกรณีที่ไม่ใช่เจ้าของรถ)

### ใช้เทคนิค E-Eliminate

เนื่องจากกระบวนการมีความซ้ำซ้อนในขั้นตอนการประสานการขอใช้รถกับเจ้าของรถประจำวัน (ในกรณีที่ไม่ใช่เจ้าของรถ) ดังนั้น ผู้เข้าร่วมประชุม (คณะกรรมการ และผู้เกี่ยวข้องจากสำนักเลขานุการ) จึงมีข้อเสนอให้พิจารณาในเรื่อง “การประสานการขอใช้รถกับเจ้าของรถประจำวัน (ในกรณีที่ไม่ใช่เจ้าของรถ)” กล่าวคือ ถ้ากรณีมีศูนย์/ฝ่ายที่ไม่ใช่เจ้าของรถประจำวันต้องการใช้รถ ให้ติดต่อไปยังศูนย์/ฝ่ายที่เป็นเจ้าของรถประจำวันโดยตรงเพื่อตกลงผลการขอใช้รถ จากนั้นแจ้งความประสงค์การใช้รถกับหน่วยงานอาคารฯ เพื่อแจ้งข้อมูลการใช้รถไปยังพนักงานขับรถทาง Lotus Note และควรจะมีข้อมูลการจองรถของเจ้าของรถประจำวันปรากฏให้เห็นทุกครั้งเมื่อเข้าไปในระบบการจองรถ



รูปที่ 7 กระบวนการอนุมัติการขอใช้รถของสถาบันวิทยบริการ กรณีไม่ใช่เจ้าของรถ (After)



**สรุปผลการวิเคราะห์กระบวนการ** จากการเสนอแนะในการปรับลดขั้นตอนของกระบวนการอนุมัติการขอใช้รถของสถาบันวิทยบริการ โดยใช้เทคนิค ECRS สามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับผลการอนุมัติการขอใช้รถที่รวดเร็วและสะดวกขึ้น ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และความประทับใจเพิ่มขึ้น



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายงานการวิเคราะห์กระบวนการ งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ

ศูนย์สารสนเทศนานาชาติ สถาบันวิทยบริการ

วันที่ 4 พฤษภาคม 2552	เวลา 13.00-16.00 น.	สถานที่ ศูนย์สารสนเทศนานาชาติ
วันที่ 15 พฤษภาคม 2552	เวลา 09.00-10.00 น.	

จุดประสงค์การปรับปรุงกระบวนการ คือ

1. ลดขั้นตอน
2. ลดความซ้ำซ้อน

ผู้รับการตรวจ

1. นางสาวพรทิพย์ เอื้ออภัยกุล

คณะกรรมการตรวจจากสถาบันวิทยบริการ

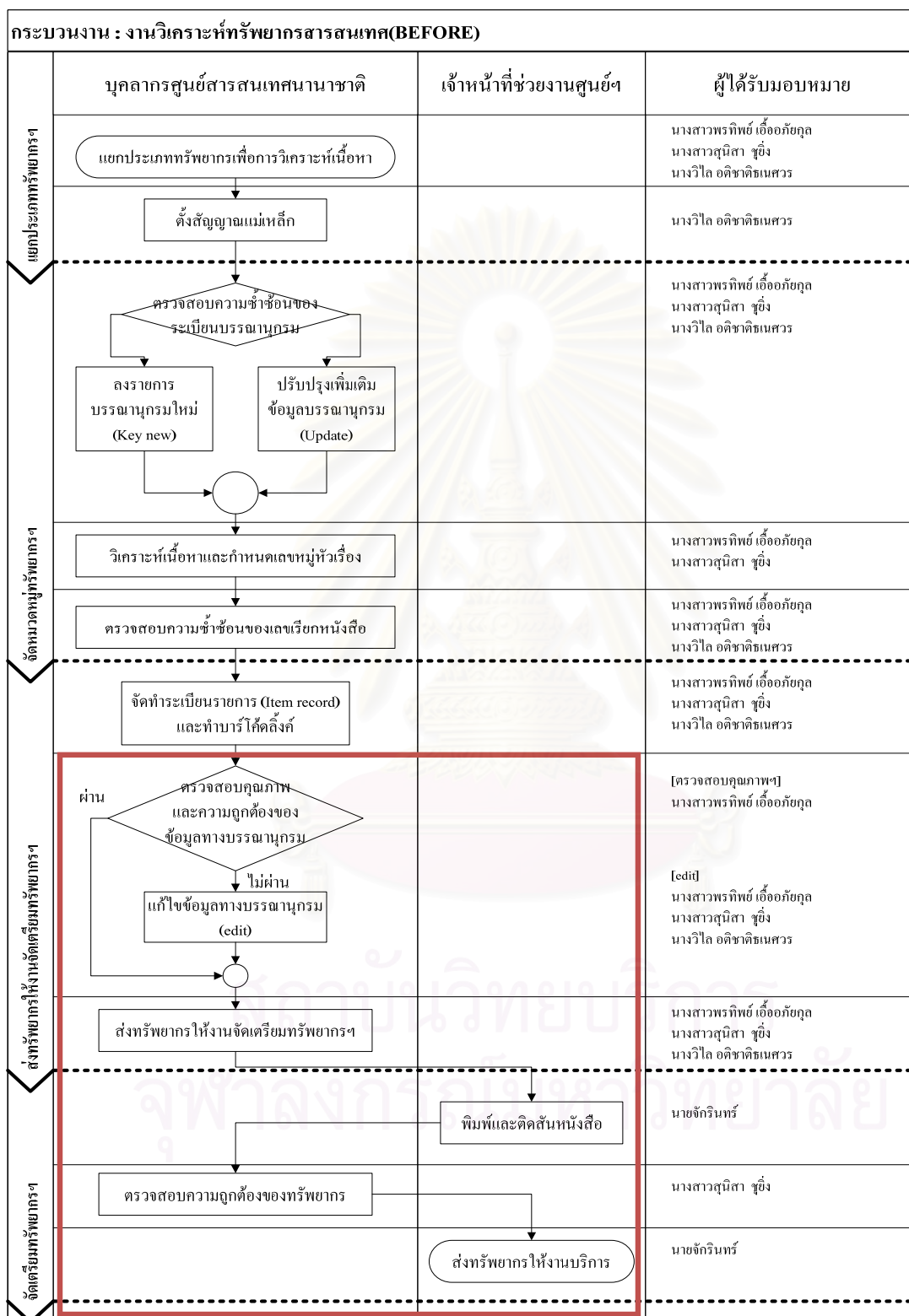
1. นางสาวจิตยารัตน์ อินทวงศ์
2. นางสาวสมร กรวิรัตน์
3. นางสาวสุภัทรียา จิตรกร

คณะกรรมการตรวจจากส่วนประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

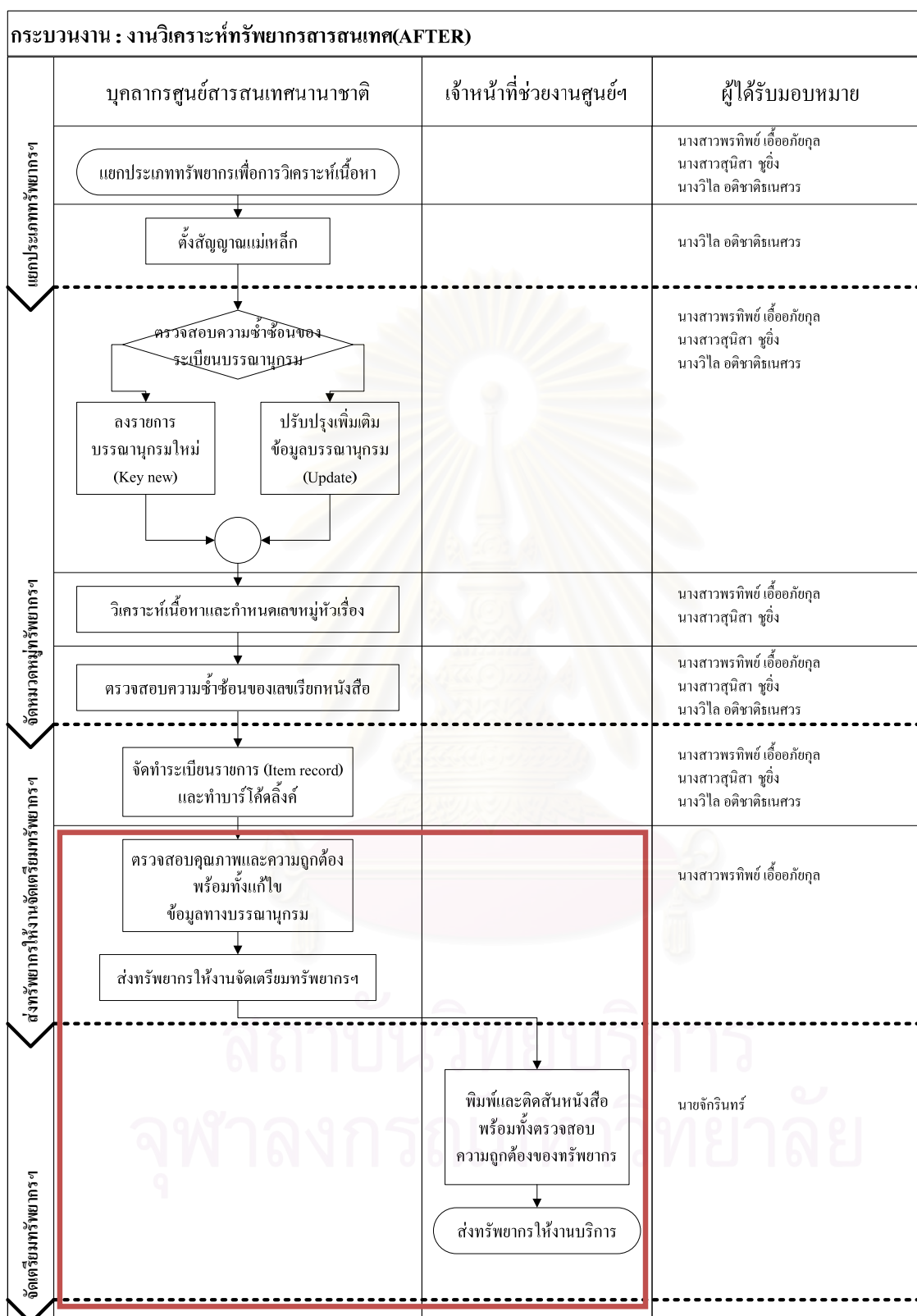
1. นายชชล สมบัติชัยศักดิ์
2. นางสาวชลดา กลิ่นหอมเย็น
3. นางสาวนิกษา อภิบุญยภัค

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กระบวนการงาน : งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ



รูปที่ 8 กระบวนการงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ(BEFORE)



รูปที่ 9 กระบวนการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ(AFTER)

**ปัญหาที่พบของกระบวนการ** คือ การมอบหมายงานแก่บุคลากรงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ภาษาต่างประเทศ ของศูนย์สารสนเทศนานาชาติไม่เหมาะสม ทำให้ผู้รับบริการได้รับบริการช้า

**การวิเคราะห์กระบวนการ** จากการสัมภาษณ์บุคลากรงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ภาษาต่างประเทศ พบว่าในขั้นตอนการพิมพ์และติดสันหนังสือได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ช่วยงานศูนย์ฯ (นายจักรินทร์) เป็นผู้ทำงานในเวลาดนอกราชการ

จากนั้นส่งทรัพยากรที่ติดสันหนังสือมาให้นางสาวสุนิสา ซึ่งเป็นบรรณารักษ์ตรวจสอบความถูกต้องของทรัพยากรในเวลาราชการของวันต่อมา และในเวลาดนอกราชการของวันนั้นทำการส่งทรัพยากรให้งานบริการโดยมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ช่วยงานศูนย์ฯ (นายจักรินทร์) เป็นผู้รับผิดชอบ

#### ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา

1. ควรให้บุคลากรศูนย์สารสนเทศนานาชาติ เรียนรู้งานในส่วนที่เจ้าหน้าที่ช่วยงานศูนย์ฯ ได้รับมอบหมาย เพื่อให้งานที่ทำมีความต่อเนื่อง และประหยัดเวลาในการทำงาน ส่งผลให้ทรัพยากรส่งถึงผู้รับบริการรวดเร็วขึ้น รวมถึงเจ้าหน้าที่ช่วยงานศูนย์ฯ สามารถไปทำงานอื่นได้อีกด้วย

#### 2. ใช้เทคนิค C-Combine

2.1 รวมขั้นตอน “ตรวจสอบคุณภาพและความถูกต้องของข้อมูลทางบรรณานุกรม” และ “แก้ไขข้อมูลทางบรรณานุกรม(edit)” เข้าด้วยกัน เพราะเป็นขั้นตอนที่สามารถปฏิบัติควบคู่กันได้ และทำให้เพิ่มความรวดเร็วได้ด้วยเนื่องจาก เมื่อนางสาวพรทิพย์ เอื้ออภัยกุล แก้ไขเสร็จสามารถส่งไปทำงานจัดเตรียมทรัพยากรได้ทันที

2.2 รวมขั้นตอน “พิมพ์และติดสันหนังสือ(นายจักรินทร์)” และ “ตรวจสอบความถูกต้องของทรัพยากร (นางสาวสุนิสา ชูยิ่ง)” เข้าด้วยกัน เนื่องจากบุคลากรทุกคนในหน่วยงานจะต้องทำงานที่ทำออกมาอย่างรอบคอบและมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ สามารถตรวจสอบความถูกต้องของทรัพยากรไปพร้อมกับการพิมพ์และติดสันหนังสือ ดังนั้นจึงสามารถรวมขั้นตอนการตรวจสอบความถูกต้องของทรัพยากรเข้ากับขั้นตอนการพิมพ์และติดสันหนังสือได้ จากนั้นทำการส่งทรัพยากรขึ้นชั้นได้ทันที ดังนั้นผู้รับบริการสามารถใช้ทรัพยากรได้ในวันต่อมา

สรุปผลการวิเคราะห์กระบวนการ จากการเสนอแนะในการปรับลดขั้นตอนของกระบวนการวิเคราะห์  
ทรัพยากรสารสนเทศ โดยใช้เทคนิค ECRS ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถลดความซ้ำซ้อนในการทำงานได้ ทำให้  
ผู้รับบริการได้รับทรัพยากรรวดเร็วขึ้นส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพิ่มขึ้นด้วย



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## รายงานการวิเคราะห์กระบวนการ

### ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ

วันที่ 4 พฤษภาคม 2552	เวลา 16.40-18.00 น.	สถานที่ สำนักงานเลขานุการ
วันที่ 15 พฤษภาคม 2552	เวลา 10.00-11.20 น. และ 15.40-17.00 น.	

จุดประสงค์การปรับปรุงกระบวนการ คือ

1. ลดขั้นตอน
2. ลดความซ้ำซ้อน

ผู้รับการตรวจ

1. นางรุ่งฟ้า ฐิโณทัย
2. นางสาวชนิดา จริยาพรพงศ์
3. นางกิริณา โมร์โน

คณะกรรมการตรวจจากสถาบันวิทยบริการ

1. นางสาวลลิตยรัตน์ อินทวงศ์
2. นางสาวสมร กรวิรัตน์
3. นางสาวสุภัทรียา จิตรกร

คณะกรรมการตรวจจากส่วนประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

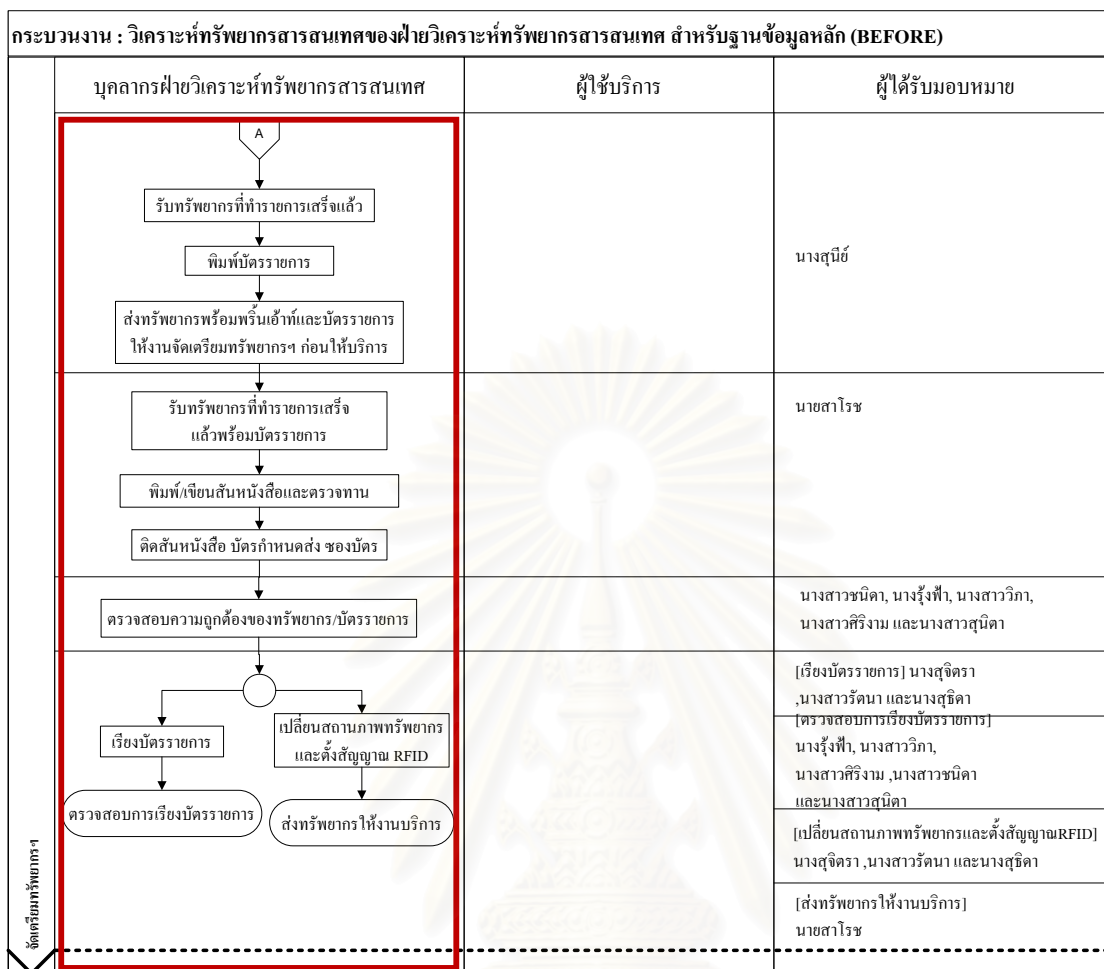
1. นายชชด สมบัติชัยศักดิ์
2. นางสาวชลดา กลิ่นหอมเย็น
3. นางสาวนิกษา อภิบุญยภัค

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



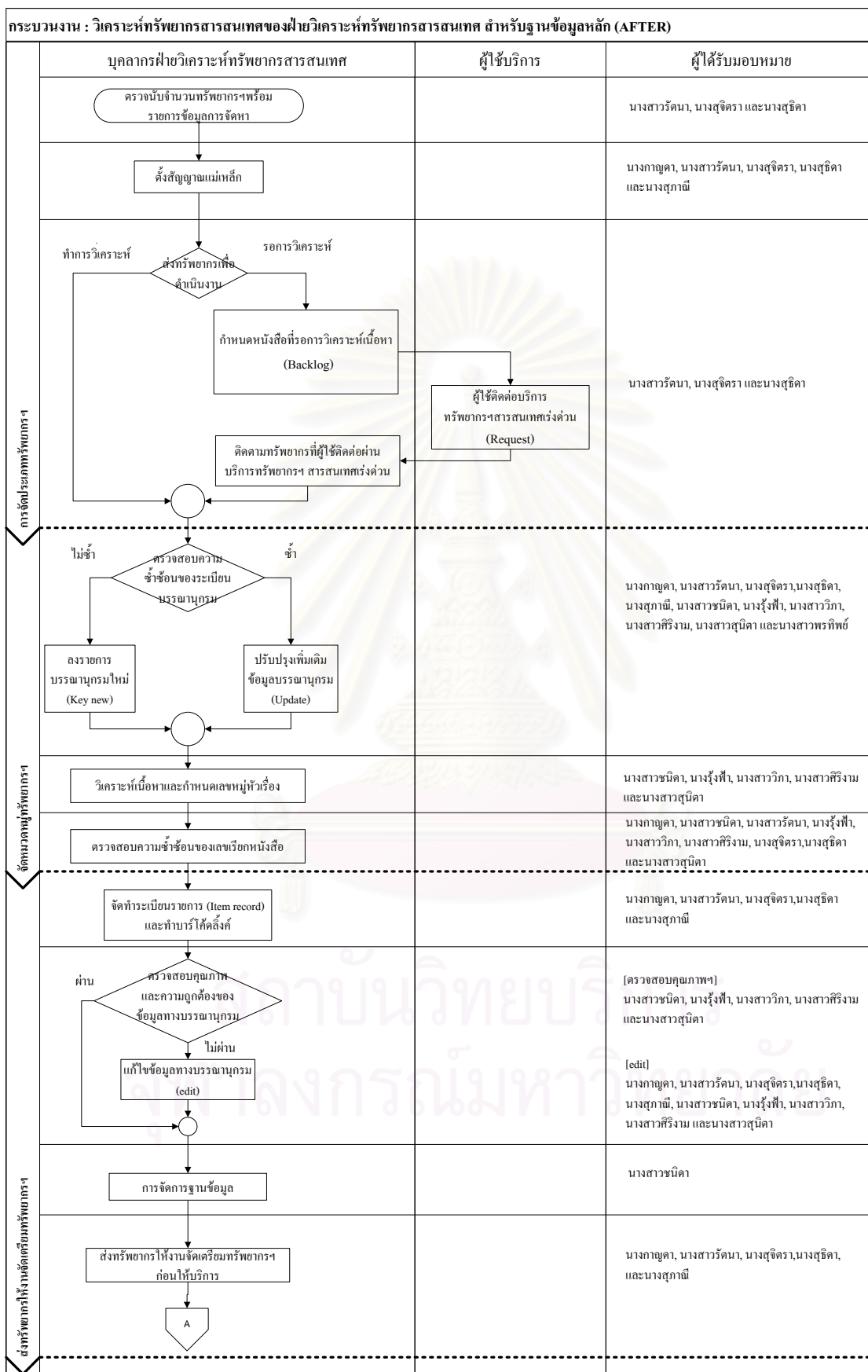
กระบวนการ : งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ สำหรับฐานข้อมูลหลัก

กระบวนการ : วิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ สำหรับฐานข้อมูลหลัก (BEFORE)		
ขั้นตอน	ผู้ให้บริการ	ผู้ได้รับมอบหมาย
บุคลากรฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ		
<p>ตรวจสอบจำนวนทรัพยากรพร้อมรายการข้อมูลการจัดหา</p>		นางสาวรัตนา, นางสุจิตรา และนางสุธิดา
<p><b>แยกประเภททรัพยากรเพื่อการวิเคราะห์เนื้อหา</b></p>		นางสาวรัตนา, นางสุจิตรา และนางสุธิดา
<p>ตั้งสัญญาแม่เหล็ก</p>		นางกาญจนา, นางสาวรัตนา, นางสุจิตรา, นางสุธิดา และนางสุภาณี
<p>ทำการวิเคราะห์</p> <p>ส่งทรัพยากรเพื่อ รอกการวิเคราะห์</p> <p>ดำเนินการ</p> <p>กำหนดหนังสือรอกการวิเคราะห์เนื้อหา (Backlog)</p> <p>ผู้ใช้ติดต่อบริการ ทรัพยากรสารสนเทศเร่งด่วน (Request)</p> <p>ติดตามทรัพยากรที่ใช้ติดต่อผ่าน บริการทรัพยากรฯ สารสนเทศเร่งด่วน</p>		นางสาวรัตนา, นางสุจิตรา และนางสุธิดา
<p>ไม่ซ้ำ</p> <p>ซ้ำ</p> <p>ตรวจสอบความซ้ำซ้อนของระบบบรรณานุกรม</p> <p>ลงรายการ บรรณานุกรมใหม่ (Key new)</p> <p>ปรับปรุงเพิ่มเติม ข้อมูลบรรณานุกรม (Update)</p>		นางกาญจนา, นางสาวรัตนา, นางสุจิตรา,นางสุธิดา, นางสุภาณี, นางสาวชนิดา, นางรุ่งฟ้า, นางสาววิภา, นางสาวศิริงาม, นางสาวสุนิดา และนางสาวพรทิพย์
<p>วิเคราะห์เนื้อหาและกำหนดเลขหมู่หัวเรื่อง</p>		นางสาวชนิดา, นางรุ่งฟ้า, นางสาววิภา, นางสาวศิริงาม และนางสาวสุนิดา
<p>ตรวจสอบความซ้ำซ้อนของเลขเรียกหนังสือ</p>		นางกาญจนา, นางสาวชนิดา, นางสาวรัตนา, นางรุ่งฟ้า, นางสาววิภา, นางสาวศิริงาม, นางสุจิตรา,นางสุธิดา และนางสาวสุนิดา
<p>จัดทำระเบียบรายการ (Item record) และทำบาร์โค้ดสิ่งตี</p>		นางกาญจนา, นางสาวรัตนา, นางสุจิตรา,นางสุธิดา และนางสุภาณี
<p>ผ่าน</p> <p>ไม่ผ่าน</p> <p>ตรวจสอบคุณภาพ และความถูกต้องของ ข้อมูลทางบรรณานุกรม</p> <p>แก้ไขข้อมูลทางบรรณานุกรม (edit)</p>		[ตรวจสอบคุณภาพ] นางสาวชนิดา, นางรุ่งฟ้า, นางสาววิภา, นางสาวศิริงาม และนางสาวสุนิดา  [edit] นางกาญจนา, นางสาวรัตนา, นางสุจิตรา,นางสุธิดา, นางสุภาณี, นางสาวชนิดา, นางรุ่งฟ้า, นางสาววิภา, นางสาวศิริงาม และนางสาวสุนิดา
<p>การจัดการฐานข้อมูล</p>		นางสาวชนิดา
<p>ส่งทรัพยากรให้งานจัดเตรียมทรัพยากรฯ ก่อนให้บริการ</p> <p>A</p>		นางกาญจนา, นางสาวรัตนา, นางสุจิตรา,นางสุธิดา, และนางสุภาณี



รูปที่ 10 กระบวนการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ สำหรับฐานข้อมูลหลัก (BEFORE)

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย





รูปที่ 11 กระบวนการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ สำหรับฐานข้อมูลหลัก (AFTER)

ปัญหาที่พบของกระบวนการงาน คือ กระบวนการวิเคราะห์ทรัพยากรฯ ใช้เวลานาน

การวิเคราะห์กระบวนการงาน จากการสัมภาษณ์บุคลากรฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า กระบวนการงาน ภายใต้อผลผลิตบัตรรายการ เป็นกระบวนการงานซ้ำในเรื่องการพิมพ์ พิสูจน์อักษร แก้ไขคำผิด ที่สิ้นเปลือง ทั้งในแง่ เวลาของบุคลากรและการใช้ทรัพยากร รวมถึงหนังสือที่ยังไม่พร้อมให้บริการ (Backlog) ซึ่งเป็น หนังสือที่ยังค้างอยู่ที่ฝ่ายวิเคราะห์ฯ รอความสมบูรณ์ ในกระบวนการงานต่าง ๆ ภายใต้อผลผลิตระเบียบข้อมูลทางบรรณานุกรม และทรัพยากรที่พร้อมให้บริการ มีจำนวนมาก ทำให้ไม่สามารถส่งทรัพยากรให้งานบริการได้

ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา

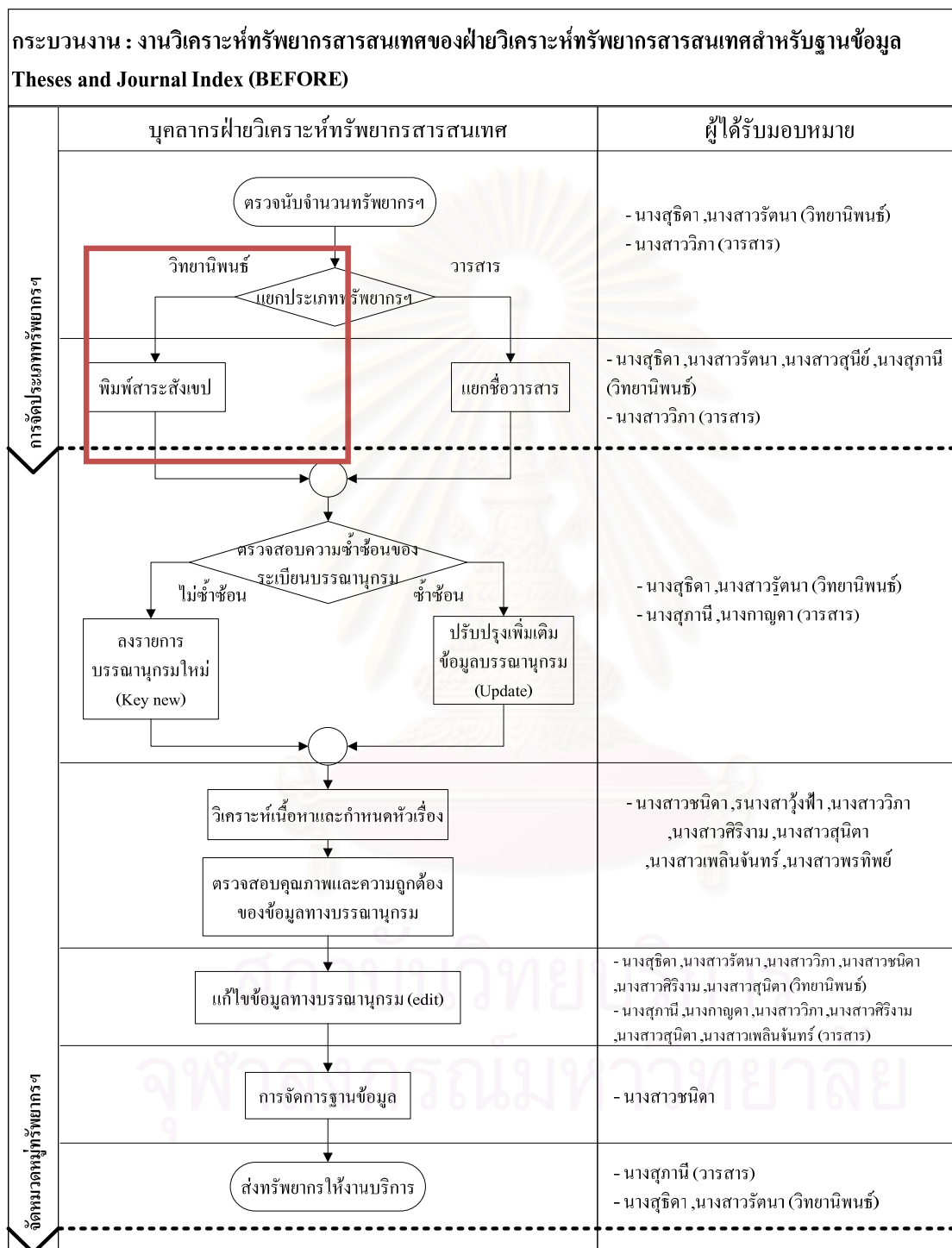
1. กำหนดเป้าหมายสำหรับทรัพยากรที่ต้องส่งให้งานบริการของแต่ละบุคคล โดยกำหนดเป็น (จำนวนทรัพยากร) เล่ม/คน/วัน เพื่อส่งทรัพยากรให้งานบริการให้มากที่สุด และลดจำนวนหนังสือที่ยังไม่พร้อมให้บริการ (Backlog) ให้น้อยลง
2. ทำระบบการบริหารและการติดตามงานทรัพยากร เพื่อติดตามสถานะของทรัพยากรที่เข้าสู่กระบวนการงานวิเคราะห์ฯ ได้แก่ รับทรัพยากรเข้ากระบวนการงานวิเคราะห์ฯ และวิเคราะห์เสร็จ

เมื่อไร ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนใด ใช้เวลาในการวิเคราะห์แต่ละเล่มเป็นเวลาเท่าไร ใครเป็นผู้รับผิดชอบ

3. รับผิดชอบ Part time ที่กำลังจะจบในบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์ มาฝึกงานในส่วนของหอสมุดกลาง ของสถาบันวิทยบริการ โดยมีการระยะเวลาการทำงานตลอดทั้งปี พร้อมทั้งให้กำหนดเป้าหมายในการดำเนินงาน และให้ค่าตอบแทนในการทำงานด้วย
4. ใช้เทคนิค E-Eliminate ตัดกระบวนการงาน “แยกประเภททรัพยากรเพื่อการวิเคราะห์เนื้อหา” โดยให้ฝ่ายจัดหาแยกประเภททรัพยากรก่อนส่ง
5. ใช้เทคนิค E-Eliminate ตัดกระบวนการงานเกี่ยวกับการทำบัตรรายการ เนื่องจากทุกคนสามารถสืบค้นข้อมูลจากระบบคอมพิวเตอร์อยู่แล้ว หากกระแสไฟฟ้าดับ ก็มีระบบสำรองไฟ อีกทั้งยังมีการสำรองข้อมูลฝากธนาคารอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการที่จะต้องพิมพ์บัตรรายการ เป็นกระบวนการงานซ้ำในเรื่องการพิมพ์ พิสูจน์อักษร แก้ไขคำผิด ที่สิ้นเปลือง ทั้งในแง่ เวลาของบุคลากรและการใช้ทรัพยากร ดังนั้นจึงสามารถลดกระบวนการงาน 5 กระบวน คือ
  - กระบวนการพิมพ์บัตรรายการ
  - กระบวนการพรีนเอาท์และบัตรรายการให้งานจัดเตรียมทรัพยากรฯ ก่อนให้บริการ
  - กระบวนการตรวจสอบความถูกต้องของบัตรรายการ
  - กระบวนการเรียงบัตรรายการ
  - กระบวนการตรวจสอบการเรียงบัตรรายการ
6. ใช้เทคนิค S-Simplify โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อพิมพ์สันหนังสือด้วยกระดาษsticker โดยดึงข้อมูลจากระเบียนข้อมูลทางบรรณานุกรมที่ทำไว้ เพื่อสั่งพิมพ์สันหนังสือภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ตามที่ต้องการได้ ทำให้สามารถลดกระบวนการงาน 2 กระบวน คือ “กระบวนการเขียนสันหนังสือและตรวจทาน” และ “กระบวนการตรวจสอบความถูกต้องของทรัพยากร” เนื่องจากฐานข้อมูลที่เราเชื่อมอยู่กับ โปรแกรมการพิมพ์เลขหมู่ สามารถเชื่อมโยงกันได้ ในการพิมพ์ข้อมูลออกมาแต่ครั้งก็จะไม่มีการผิดพลาด จึงทำให้เราไม่ต้องเสียเวลาในการตรวจ ทำให้ลดระยะเวลาในการทำงานลงได้

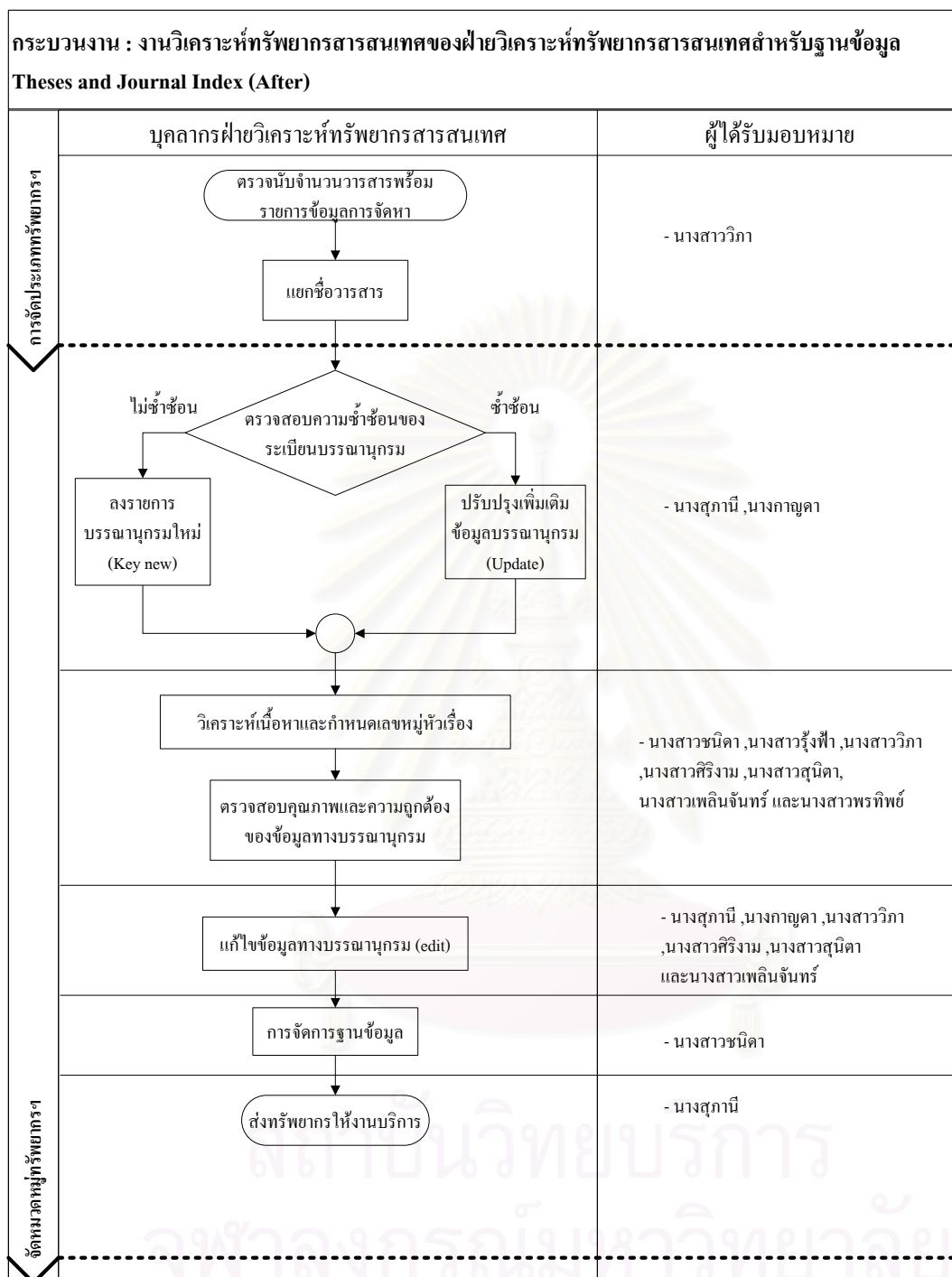
กระบวนการงาน : งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศสำหรับ

ฐานข้อมูล Theses and Journal Index



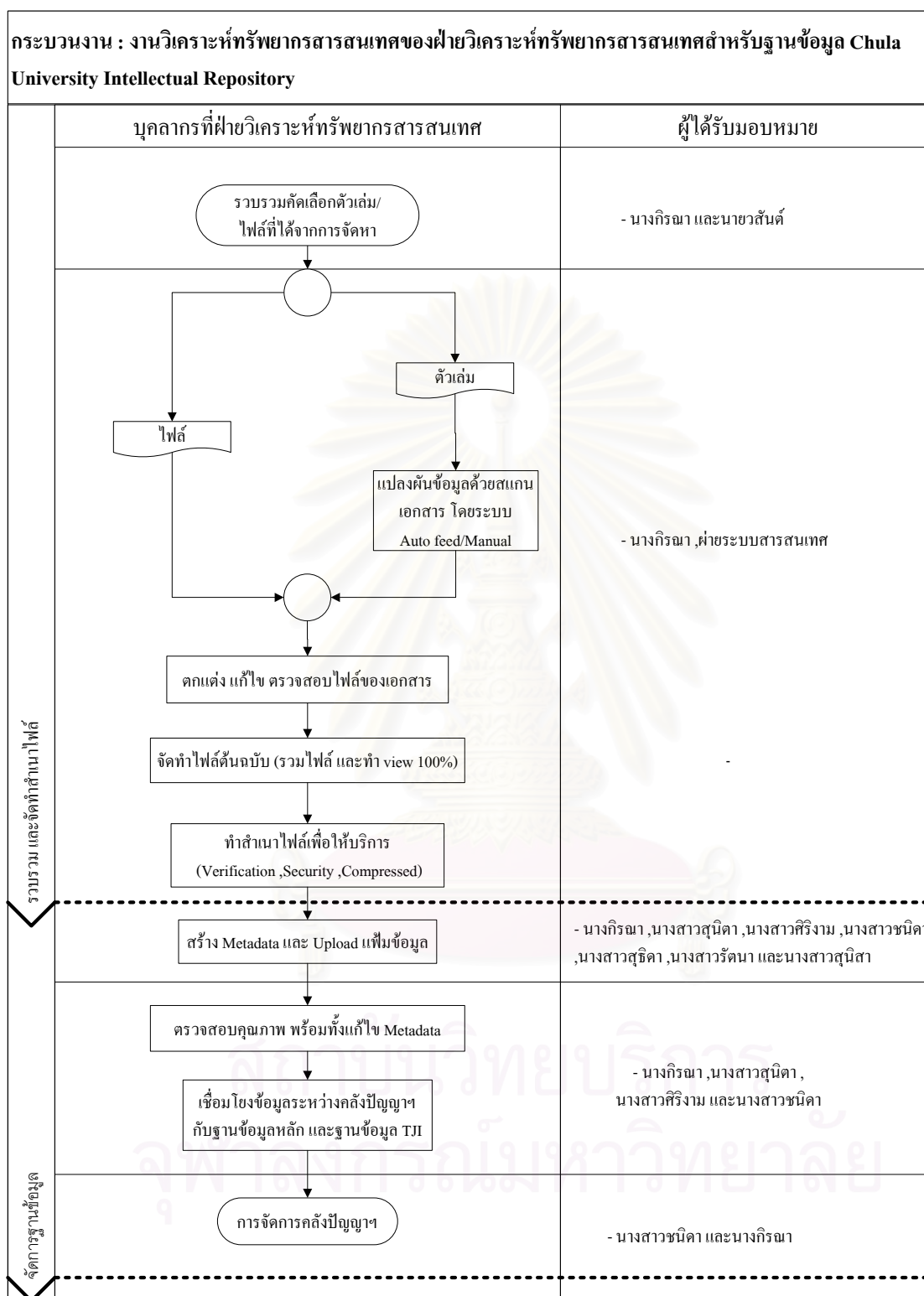
รูปที่ 12 กระบวนการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศสำหรับ

ฐานข้อมูล Theses and Journal Index (BEFORE)



รูปที่ 13 กระบวนการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศสำหรับฐานข้อมูล Theses and Journal Index (AFTER)





**รูปที่ 14** กระบวนการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศสำหรับ  
ฐานข้อมูล Chula University Intellectual Repository

**ปัญหาที่พบของกระบวนการ** คือ กระบวนการมีความซ้ำซ้อน

การวิเคราะห์กระบวนการ จากการสัมภาษณ์บุคลากร พบว่าขั้นตอนการทำสาระสังเขปในส่วนวิทยานิพนธ์สำหรับฐานข้อมูล TJI (Theses and Journal Index) มีความซ้ำซ้อนกับการทำบทคัดย่อ และวิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์ (Full Text) ในส่วนของฐาน CUIR (Chulalongkorn University Intellectual Repository)

**ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา**

ใช้เทคนิค E-Eliminate ตัดกระบวนการในการทำข้อมูลส่วนวิทยานิพนธ์นิพนธ์สำหรับฐานข้อมูล TJI (Theses and Journal Index) คือ ไม่ต้องดำเนินการตามกระบวนการ โดยเริ่มตั้งแต่วิทยานิพนธ์ในปีการศึกษา 2552 เป็นต้นไป เนื่องจากข้อมูลในส่วนนี้มีแล้วในฐาน CUIR (Chulalongkorn University Intellectual Repository) ซึ่งในฐานนี้มีทั้ง บทคัดย่อ และวิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์ (Full Text) ดังนั้นจึงสามารถตัดกระบวนการดังกล่าวได้และทำให้สามารถลดระยะเวลาการทำงานได้

**สรุปผลการวิเคราะห์กระบวนการ** จากการเสนอแนะในการปรับลดขั้นตอนของกระบวนการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ โดยใช้เทคนิค ECRS ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถลดความซ้ำซ้อนในการทำงานได้ ทำให้ผู้รับบริการได้รับทรัพยากรรวดเร็วขึ้นส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพิ่มขึ้นด้วย

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายงานการวิเคราะห์กระบวนการ  
งานบริหาร และธุรการ สำนักงานเลขานุการ สถาบันวิทยบริการ

วันที่ 7 พฤษภาคม 2552

เวลา 13.30-15.30 น.

สถานที่ สำนักงานเลขานุการ

จุดประสงค์การปรับปรุงกระบวนการ คือ

1. เพิ่มความพึงพอใจ/ความประทับใจให้ผู้รับบริการ

ผู้รับการตรวจ

1. นางปิยวรรณ ตระกูลฤทธิ
2. นางสาวมานิดา เวชพรหมณ์

คณะกรรมการตรวจจากสถาบันวิทยบริการ

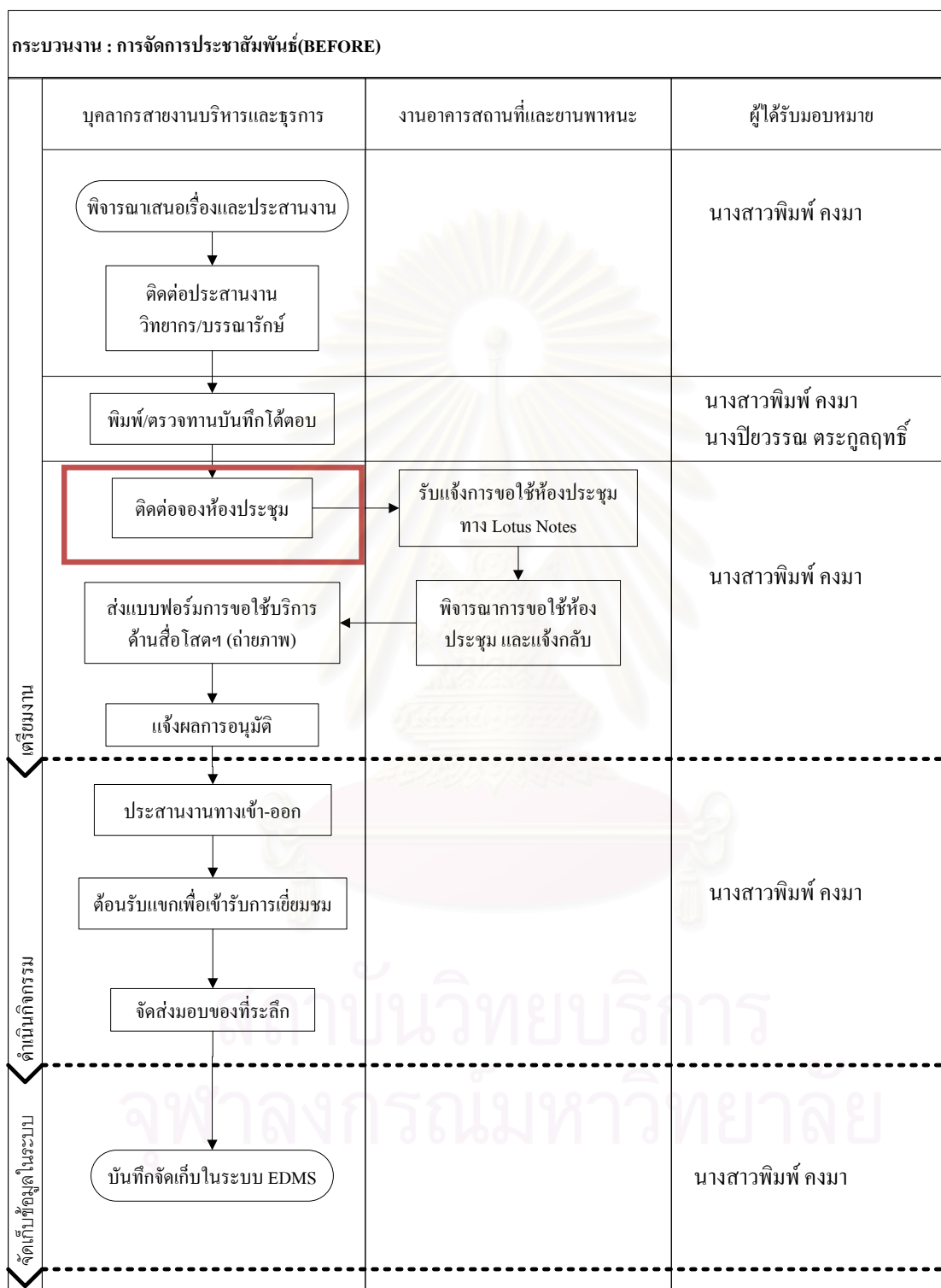
1. นายวิโรจน์ ลากทรัพย์ทวี
2. นายชัยวิทย์ รติมงคลรักษ์
3. นางรุ่งฤดี นิลวิเชียร

คณะกรรมการตรวจจากส่วนประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

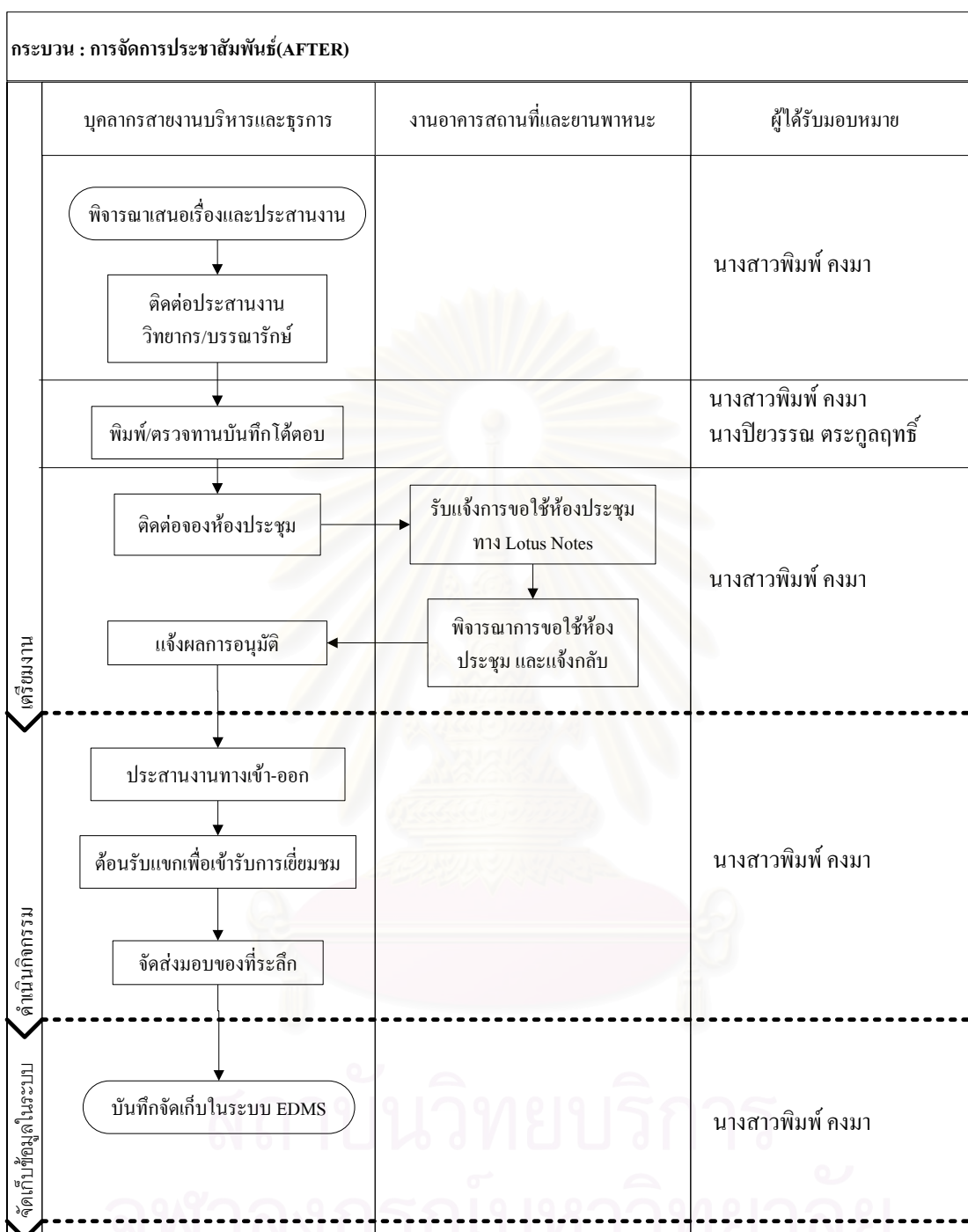
1. นายชชล สมบัติชัยศักดิ์
2. นางสาวชลดา กลิ่นหอมเย็น
3. นางสาวนิกษา อภิบุญยภัค

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### กระบวนการงาน : การจัดการประชาสัมพันธ์



รูปที่15 กระบวนการจัดการประชาสัมพันธ์(BEFORE)



รูปที่ 16 กระบวนการงานจัดการประชาสัมพันธ์(AFTER)

**ปัญหาที่พบของกระบวนการ** คือ การทำงานซ้ำซ้อนของบุคลากรในกระบวนการจัดการ  
ประชาสัมพันธ์

การวิเคราะห์กระบวนการ จากการสัมภาษณ์บุคลากรสายงานบริหารและธุรการพบว่า ในผลผลิตการ  
จัดการประชาสัมพันธ์ มีกระบวนการ “ส่งแบบฟอร์มการขอใช้บริการด้านสื่อ โสตฯ (ถ่ายภาพ)” ซึ่ง  
กระบวนการนี้เป็นขั้นตอนที่บุคลากรสายงานบริหารและธุรการกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม เพื่อขอใช้  
อุปกรณ์สื่อ โสตฯ ไปยังศูนย์โสตฯซึ่งเป็นงานที่ซ้ำซ้อนกับงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ คือในกระบวนการที่  
บุคลากรสายงานบริหารและธุรการ “ติดต่อจองห้องประชุม” ไปยังงานอาคารสถานที่และยานพาหนะนั้น ทาง  
บุคลากรสายงานบริหารและธุรการ จะต้องแจ้งถึงรายละเอียดของอุปกรณ์และรายละเอียดของห้องที่ต้องการใช้  
จากนั้นงานอาคารสถานที่และยานพาหนะจะส่งข้อมูลที่ได้นั้น ไปยังศูนย์โสตฯ ซึ่งจะเป็นขั้นตอนที่เหมือนกับ  
กระบวนการ “ส่งแบบฟอร์มการขอใช้บริการด้านสื่อ โสตฯ (ถ่ายภาพ)” ของบุคลากรสายงานบริหารและ  
ธุรการ ทำให้กระบวนการเกิดความล่าช้า

#### ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา

##### 1. ใช้เทคนิคE-Eliminate

ตัดกระบวนการ “ส่งแบบฟอร์มการขอใช้บริการด้านสื่อ โสตฯ (ถ่ายภาพ)” ออกจากบุคลากรสาย  
งานบริหารและธุรการ “ติดต่อจองห้องประชุม” ไปยังงานอาคารสถานที่และยานพาหนะนั้น เพียงหน่วยงาน  
เดียวโดยบุคลากรสายงานบริหารและธุรการ จะต้องแจ้งถึงรายละเอียดของอุปกรณ์และรายละเอียดของห้องที่  
ต้องการใช้ จากนั้นงานอาคารสถานที่และยานพาหนะจะส่งข้อมูลที่ได้นั้น ไปยังศูนย์โสตฯสำหรับ

2. สำหรับ ผลผลิต: การปฏิบัติงานด้านสารบรรณ ถ้าสามารถเปลี่ยนเอกสารจดหมายโต้ตอบจาก  
การใช้เอกสาร เป็นการโต้ตอบทาง ระบบEDMS ทั้งหมดจะสามารถลดกระบวนการได้ดังนี้

- ร่างพิมพ์ โต้ตอบจดหมาย
- สำเนาเอกสารออก(สแกน)

**สรุปผลการวิเคราะห์กระบวนการ** จากการเสนอแนะในการปรับลดขั้นตอนของกระบวนการ  
จัดการประชาสัมพันธ์โดยใช้เทคนิค ECRS ทำให้สามารถลดขั้นตอนและความซ้ำซ้อนในการทำงานเพื่อเพิ่ม  
ความรวดเร็วของกระบวนการ ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพิ่มขึ้นด้วย

รายงานการวิเคราะห์กระบวนการ  
งานการเจ้าหน้าที่ สำนักเลขานุการ สถาบันวิทยบริการ

วันที่ 14 พฤษภาคม 2552

เวลา 13.30-16.40 น.

สถานที่ สำนักงานเลขานุการ

จุดประสงค์การปรับปรุงกระบวนการ คือ

1. ลดขั้นตอน
2. ลดความซ้ำซ้อน
3. เพิ่มความพึงพอใจ/ความประทับใจให้ผู้รับบริการ

ผู้รับการตรวจ

1. นางปิยวรรณ ตระกูลฤทธิ์
2. นางสมใจ ภริยะกากุล
3. นางสาวพิมพ์ คงมา

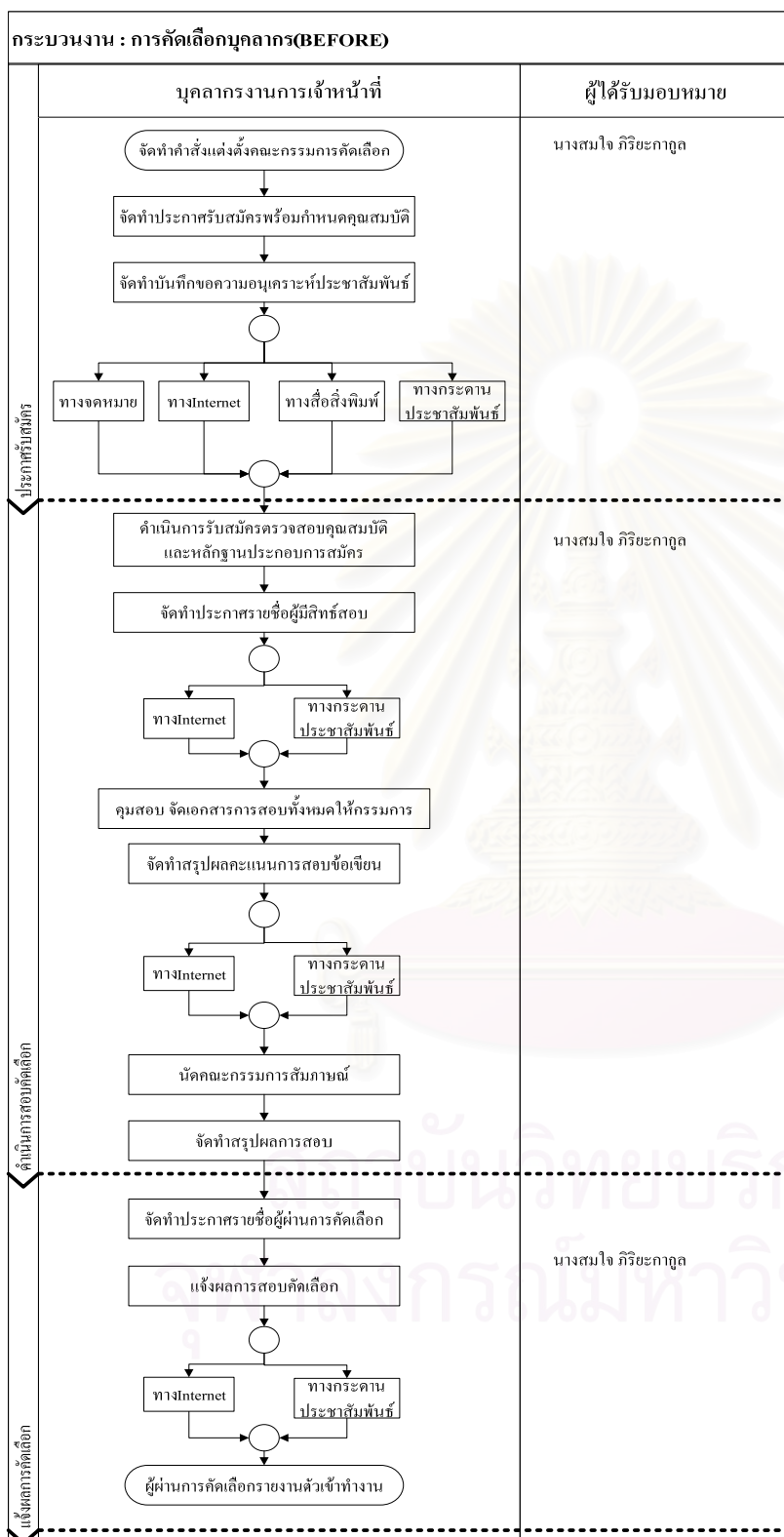
คณะกรรมการตรวจจากสถาบันวิทยบริการ

1. นายอาคม คุปตะเวทิน
2. นางสาวกนกกร กมลเพชร
3. นางสาวทักษิณา ชัยอิทธิพรวงศ์

คณะกรรมการตรวจจากส่วนประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

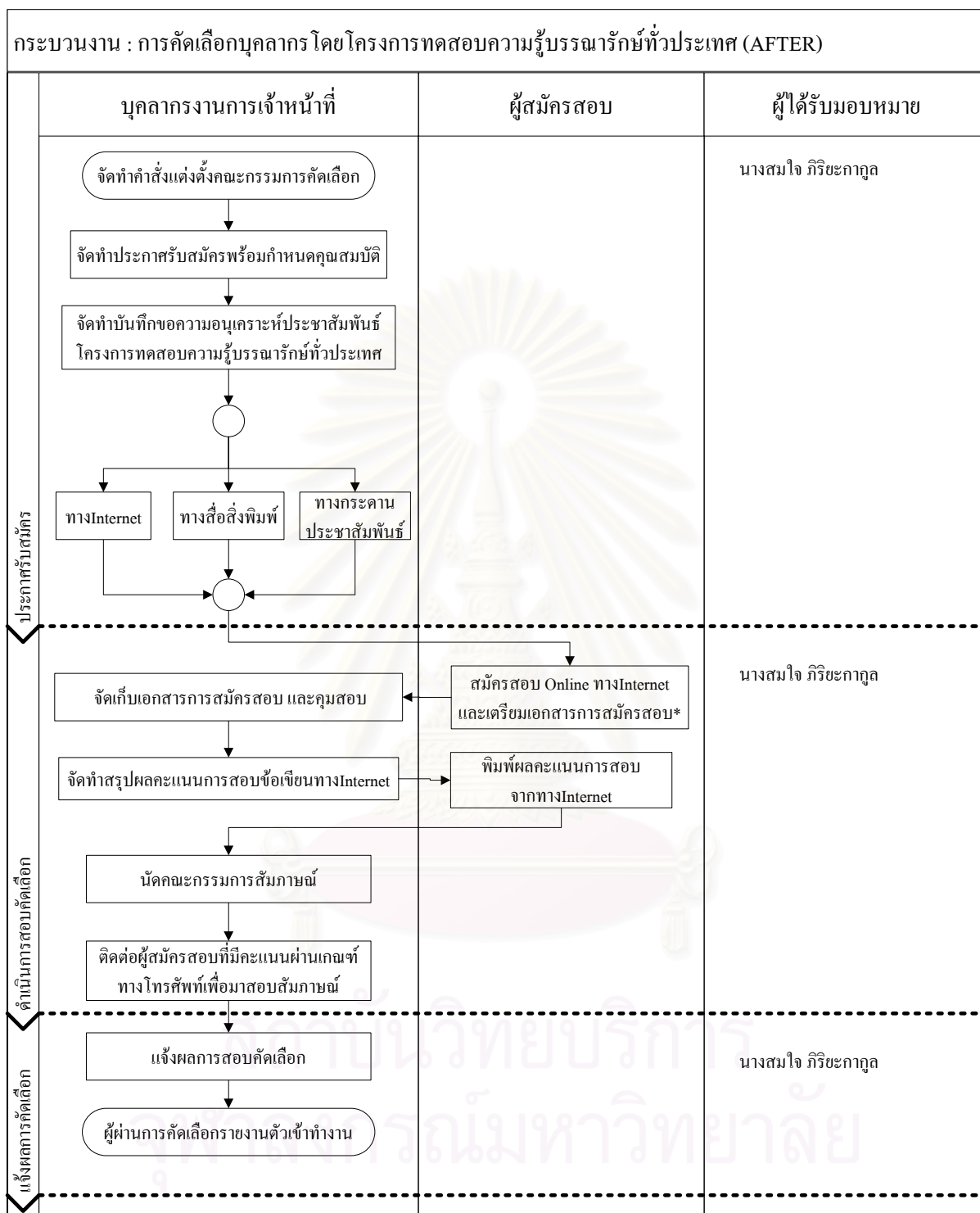
1. นายชชล สมบัติชัยศักดิ์
2. นางสาวชลดา กลิ่นหอมเย็น
3. นางสาวนิกษา อภิบุญยภัค

### กระบวนการงาน : งานคัดเลือกบุคลากร



รูปที่ 17 กระบวนการคัดเลือกบุคลากร(Before)





รูปที่18 กระบวนการคัดเลือกบุคลากร โดยโครงการทดสอบความรู้บรรณารักษ์ทั่วประเทศ

(AFTER)

**ปัญหาที่พบของกระบวนการ** คือ การทำงานของบุคลากรสำหรับกระบวนการคัดเลือกบุคลากรมีความล่าช้า

**การวิเคราะห์กระบวนการ** จากการสัมภาษณ์บุคลากรงานการเจ้าหน้าที่พบว่า การคัดเลือกบุคลากรมีการประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง คือ ทางจดหมาย ทางInternet ทางสื่อสิ่งพิมพ์ และทางกระดานประชาสัมพันธ์ ทำให้กระบวนการเกิดความล่าช้า

### **ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา**

เปลี่ยนการดำเนินการคัดเลือกบุคลากร โดยจัดทำเป็น โครงการทดสอบความรู้บรรณารักษ์ทั่วประเทศ ซึ่งทำเป็นมาตรฐานสำหรับการสอบเพื่อคัดเลือกบุคลากรวิชาชีพบรรณารักษ์ทั่วประเทศ เข้าบรรจุตำแหน่งงานว่างในสถาบันวิทยบริการ

จุดประสงค์ที่จัดทำโครงการทดสอบความรู้ของวิชาชีพบรรณารักษ์เป็นอันดับแรก เนื่องจากวิชาชีพบรรณารักษ์เป็นวิชาชีพหลักของงานเกี่ยวกับหนังสือ ซึ่งเป็นเสาหลักของห้องสมุด

### ข้อดีสำหรับการคัดเลือกบุคลากร โดยโครงการทดสอบความรู้บรรณารักษ์ทั่วประเทศ

1. ได้บุคลากรที่ดีมีคุณภาพ เนื่องจากโครงการทดสอบความรู้บรรณารักษ์ทั่วประเทศ เป็นการคัดเลือกจากบุคลากรวิชาชีพบรรณารักษ์ทั่วประเทศที่มีผลการสอบที่อยู่ในเกณฑ์ดีเข้ามาทำงาน
2. ได้รายได้จากการสมัครสอบของผู้สมัครสอบของโครงการทดสอบความรู้บรรณารักษ์ทั่วประเทศ
3. ได้ผลการสอบที่มีความโปร่งใสและเป็นมาตรฐาน
4. เป็นผู้นำในการสอบเพื่อคัดเลือกบรรณารักษ์ทั่วประเทศและมีชื่อเสียงอีกด้วย

เทคนิคที่ใช้ในการปรับลดขั้นตอน

### E-Eliminate

ตัดขั้นตอน “ดำเนินการรับสมัครตรวจสอบคุณสมบัติ และหลักฐานประกอบการสมัคร” เนื่องจากในการสมัครสอบคัดเลือกได้นำระบบการสมัครสอบ Online ทาง Internet คือ ในกรณีที่ผู้สมัครสอบมีคุณสมบัติไม่ครบตามที่กำหนดจะสมัครสอบไม่ได้

ตัดขั้นตอน “จัดทำสรุปผลคะแนนการสอบข้อเขียนทางกระดานประชาสัมพันธ์” เหลือเพียงจัดทำสรุปผลคะแนนการสอบข้อเขียนทาง Internet เพื่อให้ผู้สมัครสอบพิมพ์คะแนนสอบมาขึ้นในวันสอบสัมภาษณ์

ตัดขั้นตอน “จัดทำสรุปผลการสอบ” และ “จัดทำประกาศรายชื่อผู้ผ่านการคัดเลือก” เนื่องจากผู้สมัครสามารถทราบผลการสอบคัดเลือก หลังจากการสอบสัมภาษณ์

#### R-Rearrange

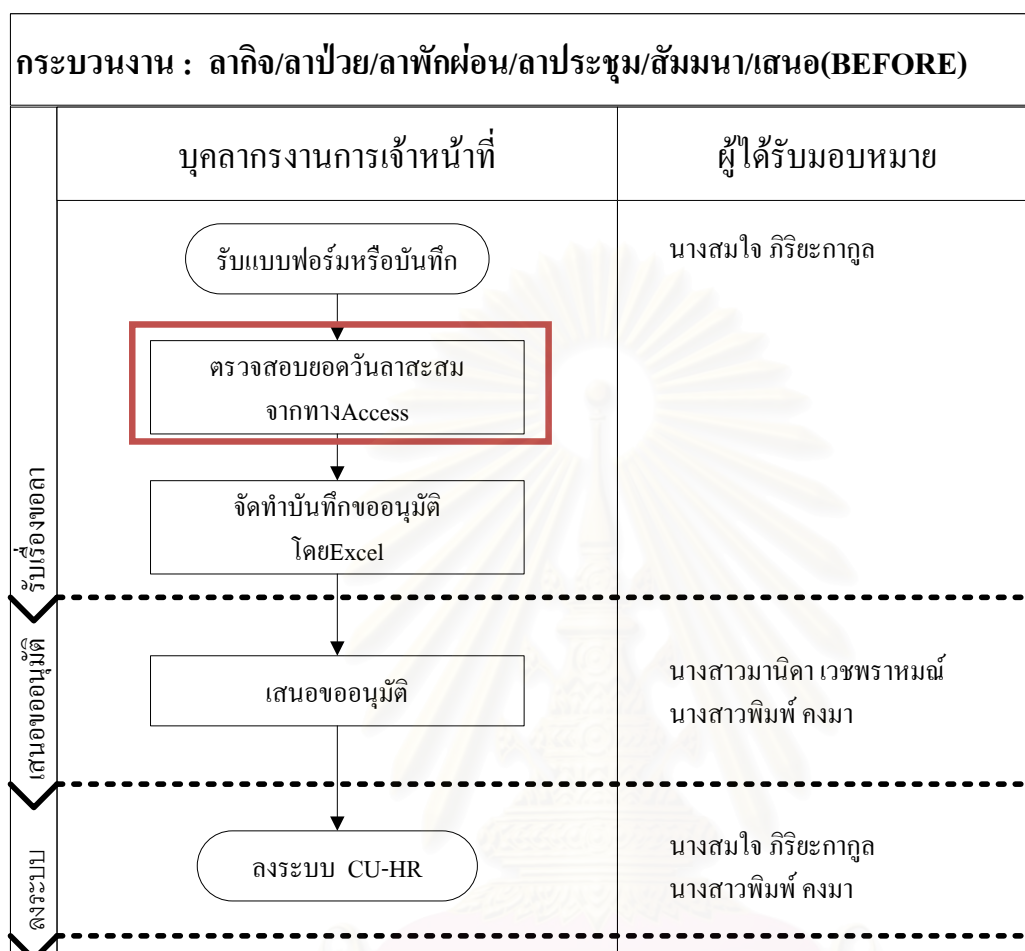
เปลี่ยนขั้นตอนการคัดเลือกบุคลากร โดยดำเนินการสอบข้อเขียนเพื่อคัดเลือกผู้สมัครสอบที่ผ่านเกณฑ์ก่อน แล้วจึงดำเนินการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้สมัครสอบไปพร้อมกับขั้นตอนการสอบสัมภาษณ์โดยคณะกรรมการสัมภาษณ์

ส่วนของเจ้าหน้าที่ตำแหน่งอื่นของสถาบันวิทยบริการที่ไม่ใช่ตำแหน่งบรรณารักษ์ อาจใช้วิธีจัดสอบตามแบบโครงการทดสอบความรู้บรรณารักษ์ทั่วประเทศได้ โดยเปลี่ยนคุณสมบัติและข้อสอบให้เหมาะสมกับตำแหน่งนั้นๆ

**สรุปผลการวิเคราะห์กระบวนการ** จากการเสนอแนะให้จัดทำกระบวนการคัดเลือกบุคลากร โดยโครงการทดสอบความรู้บรรณารักษ์ทั่วประเทศ ทำให้สามารถลดขั้นตอนและความซ้ำซ้อนในการทำงานเพื่อเพิ่มความรวดเร็วของกระบวนการ ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพิ่มขึ้นด้วย

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กระบวนการงาน : ลากิจ/ลาป่วย/ลาพักผ่อน/ลาประชุม/สัมมนา/เสนอ



รูปที่19 กระบวนการลากิจ/ลาป่วย/ลาพักผ่อน/ลาประชุม/สัมมนา/เสนอ(BEFORE)

ปัญหาที่พบของกระบวนการ คือ การทำงานของบุคลากรสำหรับกระบวนการลากิจ/ลาป่วย/ลาพักผ่อน/ลาประชุม/สัมมนา/เสนอ มีความล่าช้า

การวิเคราะห์กระบวนการ จากการสัมภาษณ์บุคลากรงานการเจ้าหน้าที่พบว่า ขั้นตอนการตรวจสอบยอดวันลาสะสมจากทาง Access นั้นบุคลากรผู้ปฏิบัติงานได้ตรวจสอบยอดวันสะสมจาก 2 ระบบ คือระบบ Access และระบบ CU-HR ซึ่งทำให้การทำงานมีความล่าช้า เพราะความกังวลว่างานจะเกิดความผิดพลาด และขณะที่ต้องการตรวจสอบวันลานั้นระบบ CU-HR ไม่สามารถใช้งานได้ทันทีต้องรออีกหน่วยที่ใช้งานระบบ CU-HR อยู่

### ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา

ในขั้นตอนการตรวจสอบขอวันลาสะสมทาง Access บุคลากรผู้ปฏิบัติควรเปลี่ยนจากการใช้ 2 ระบบ คือระบบ Access และระบบ CU-HR มาเป็นทางระบบ CU-HR เพียงอย่างเดียว เพื่อให้ง่ายต่อการทำงาน และช่วยลดระยะเวลาในการทำงานให้น้อยลง

**สรุปผลการวิเคราะห์กระบวนการ** จากการเสนอแนะสำหรับกระบวนการลา กิจ/ลาป่วย/ลาพักผ่อน/ลาประชุม/สัมมนา/เสนอ ทำให้สามารถลดความซ้ำซ้อนในการทำงานเพื่อเพิ่มความรวดเร็วของกระบวนการ ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพิ่มขึ้นอีกด้วย



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายงานการวิเคราะห์กระบวนการ

ฝ่ายผลิตสื่อการศึกษา ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง สถาบันวิทยบริการ

วันที่ 19 พฤษภาคม 2552	เวลา 13.00-16.00 น.	สถานที่ สำนักงานเลขานุการ
วันที่ 29 พฤษภาคม 2552	เวลา 14.00-15.30 น.	

จุดประสงค์การปรับปรุงกระบวนการ คือ

1. ลดเอกสาร/แบบฟอร์ม
2. เพิ่มความพึงพอใจ/ความประทับใจให้ผู้รับบริการ
3. ประกันรอบระยะเวลาในการให้บริการ
4. ต้องการให้บริการในลักษณะ One Stop Service

ผู้รับการตรวจ

1. นางทิพวรรณ แซ่ตั้ง
2. นายชัชวาล ศรีสละ
3. นางศิริลักษณ์ สุตันไชยนนท์

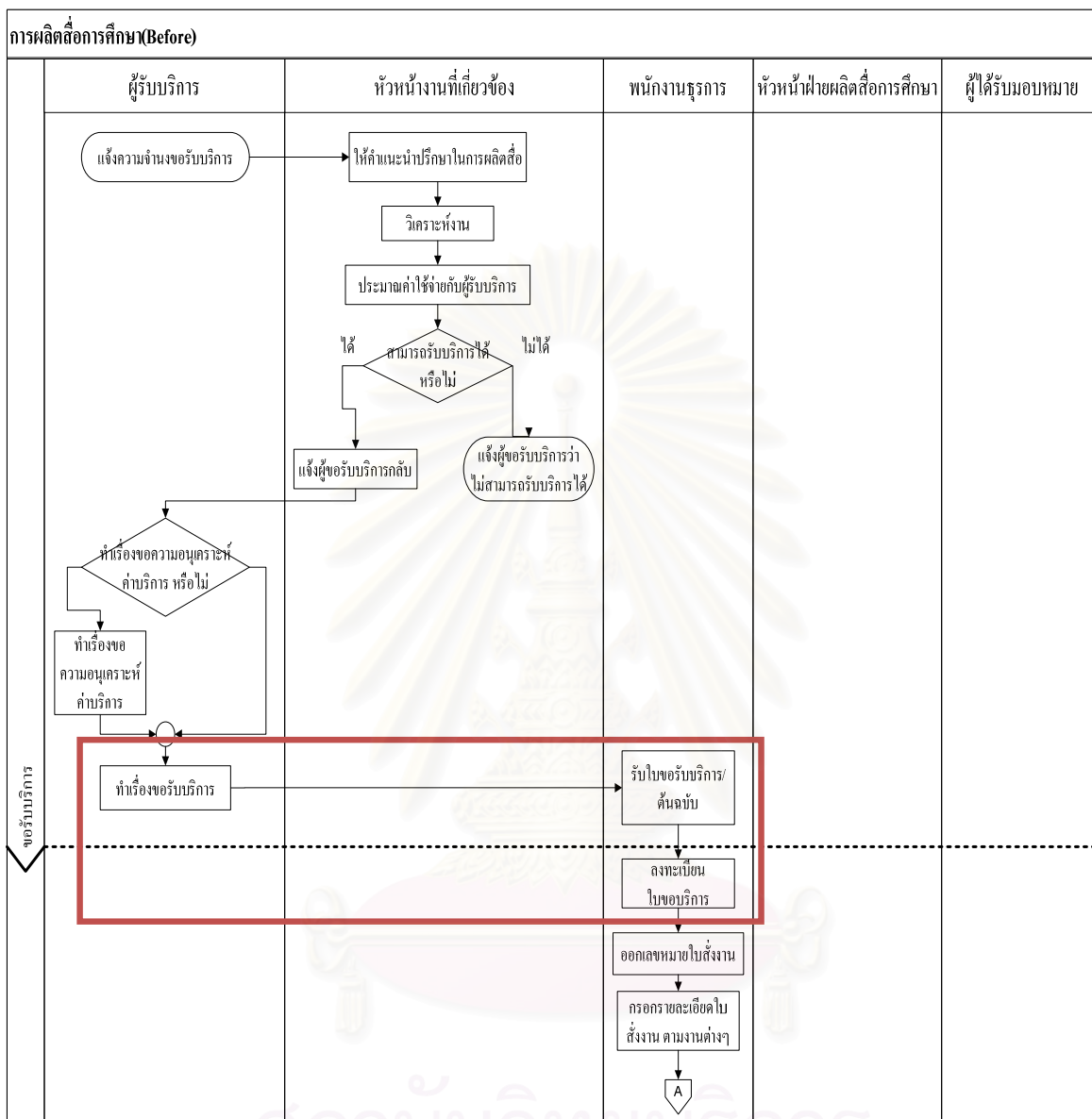
คณะกรรมการตรวจจากสถาบันวิทยบริการ

1. นางสาวสุนทรี ศุภวงศ์
2. นางรุ่งฟ้า ฐิโนทัย
3. นางสาววาสนา เหล่าชินชาติ
4. นายสุชิน ประสงค์บัณฑิต
5. นางสาวปิยธิดา ห่อประทุม

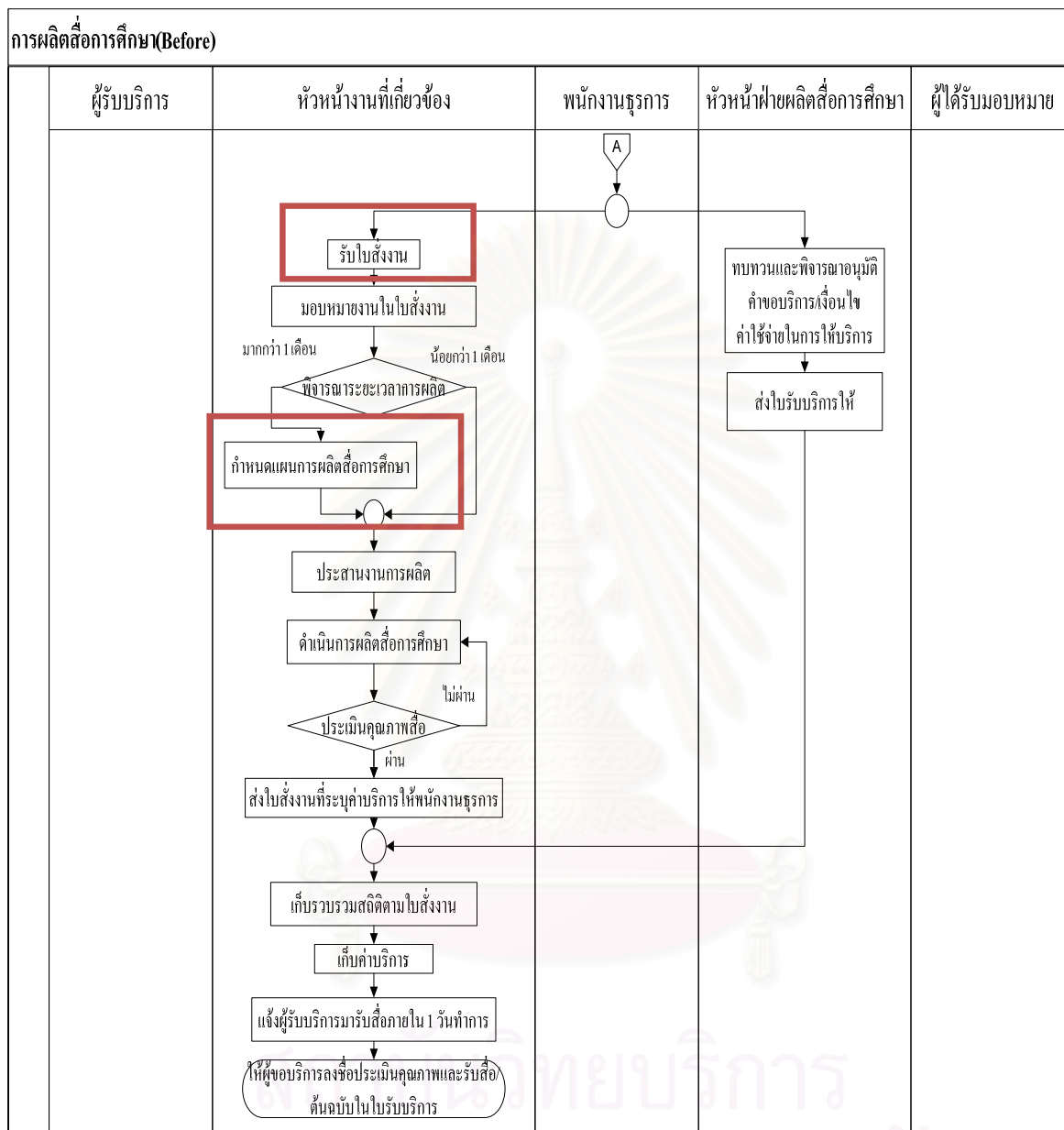
คณะกรรมการตรวจจากส่วนประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

1. นายชชล สมบัติชัยศักดิ์
2. นางสาวชลดา กลิ่นหอมเย็น
3. นางสาวนิกษา อภิณูณย์ภัค

กระบวนการ : การผลิตสื่อการศึกษา

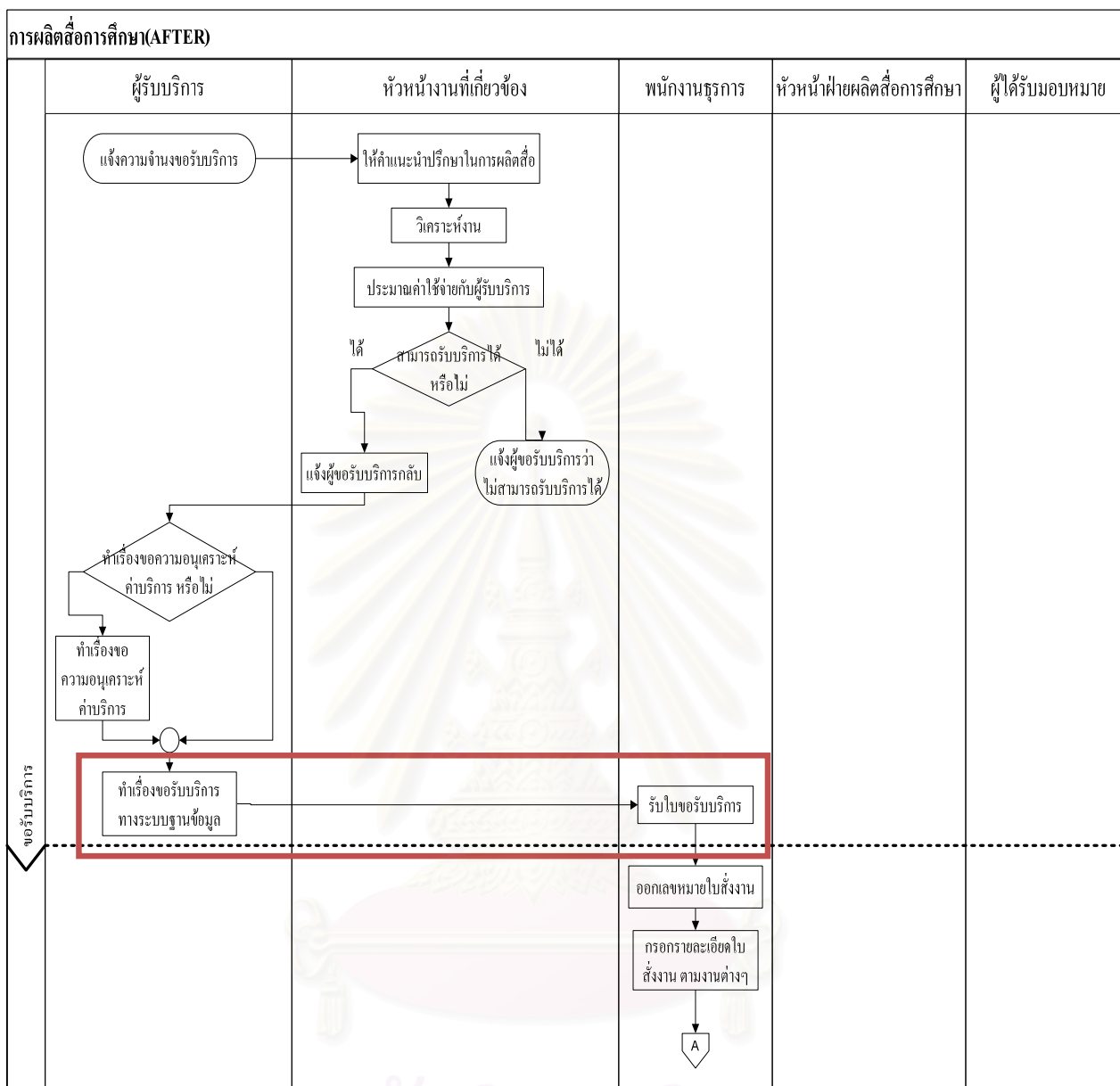


สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

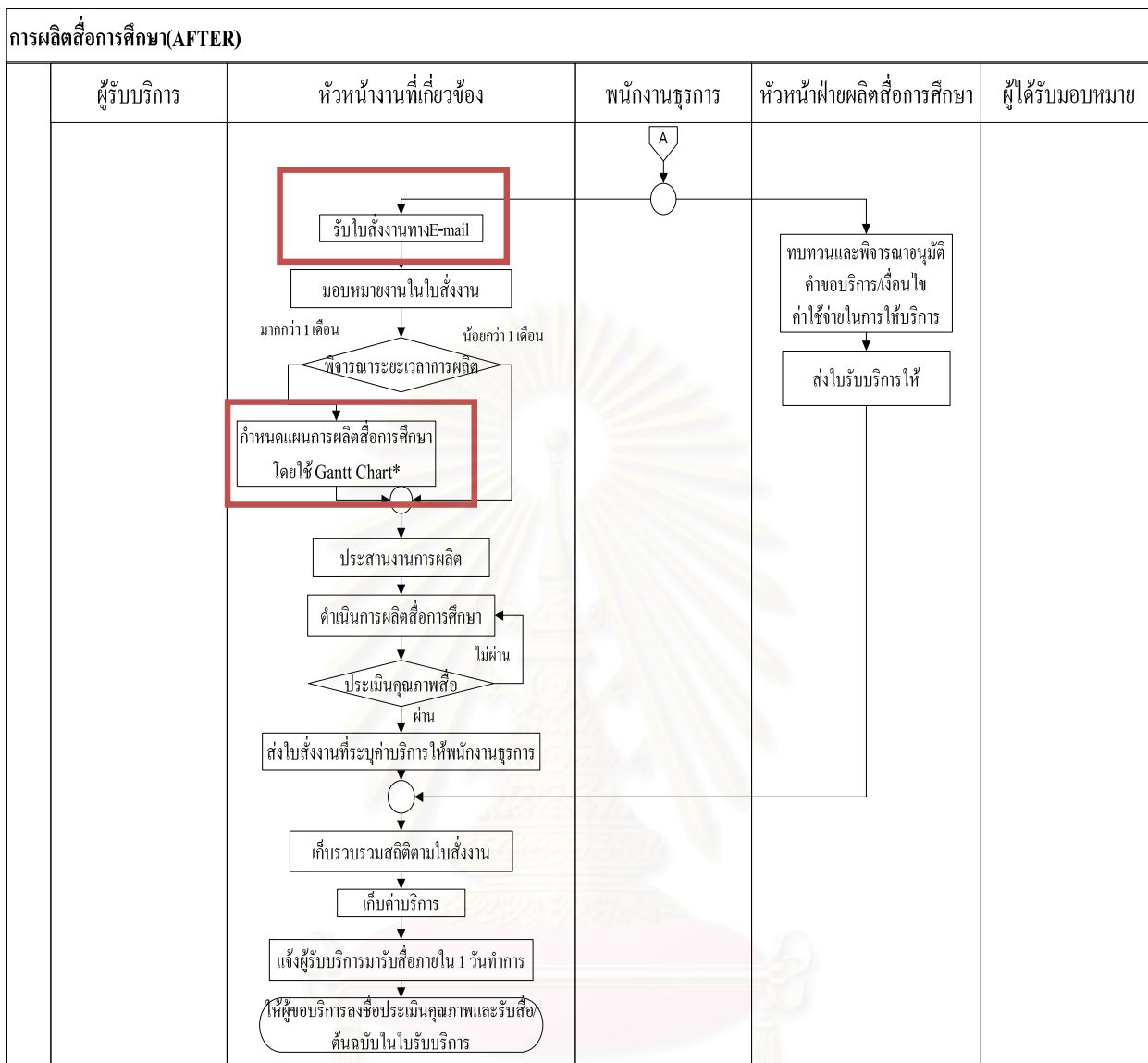


รูปที่20 กระบวนการผลิตสื่อการศึกษา(BEFORE)





สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



รูปที่21 กระบวนการผลิตสื่อการศึกษา(AFTER)

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ปัญหาที่พบของกระบวนการงาน คือ

เอกสารที่ใช้ในกระบวนการงานมีมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น และการมอบหมายงานแก่หัวหน้างานที่เกี่ยวข้องทำได้ยาก เนื่องจากการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ขาดความชัดเจน ส่งผลให้การทำงานล่าช้า

การวิเคราะห์กระบวนการงาน จากการสัมภาษณ์บุคลากรฝ่ายผลิตสื่อการศึกษา พบว่าเอกสารใบสั่งงานเพื่อมอบหมายงานให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องมีหลายฉบับ และการทำเรื่องขอรับบริการมีการทำงานที่ซ้ำซ้อน กล่าวคือ การทำเรื่องขอรับบริการสำหรับฝ่ายผลิตสื่อการศึกษาที่ผู้ขอรับบริการดำเนินการขอมีหลายแบบ ได้แก่ เขียนใบขอบริการที่เจ้าหน้าที่สำนักงาน(ธุรการ) และแจ้งขอรับบริการที่บุคลากรฝ่ายผลิตสื่อการศึกษาโดยตรง จากนั้นทำการเขียนใบขอบริการที่เจ้าหน้าที่สำนักงาน แต่ในบางกรณีไม่มีการเขียนใบขอบริการหรือใบขอบริการที่กรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้วเกิดการสูญหาย ดังนั้นจึงไม่สามารถลงทะเบียนใบขอบริการ และออกหมายเลขใบสั่งงานได้ ส่งผลให้การมอบหมายงานแก่หัวหน้างานที่เกี่ยวข้องทำได้ยาก เนื่องจากทางเจ้าหน้าที่สำนักงาน(ธุรการ) ไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับงานที่ทางผู้ขอรับบริการแจ้งกับบุคลากรฝ่ายผลิตสื่อการศึกษา

## ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา

### แผนระยะสั้น

- ใช้เทคนิค S-Simplify นำใบขอบริการไปวางไว้ที่โต๊ะของหัวหน้างานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสะดวกสำหรับการกรอกข้อมูล และการส่งใบขอบริการไปยังเจ้าหน้าที่สำนักงาน(ธุรการ) ทำให้การมอบหมายทำได้ง่ายขึ้น และเวลาการสื่อสารเพื่อวางแผนการผลิตสื่อการศึกษาลดลง
- ใช้เทคนิค S-Simplify ทำตารางบันทึกการทำงานประจำวันของบุคลากรทุกคนในฝ่ายผลิตสื่อการศึกษา ดัดบริเวณด้านหน้าของศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง การบันทึกในตารางอาจใช้สีที่แตกต่างกันในการบันทึกงานแต่ละประเภททำให้ง่ายต่อการสังเกต โดยให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเป็นคนบันทึกงานของตนเอง ได้แก่ ชนิดและจำนวนอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และสถานที่ปฏิบัติงาน การบันทึกการทำงานของบุคลากรทุกคนจะทำให้สามารถทราบว่าอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานมีเพียงพอหรือไม่อย่างไร และภาระงานที่รับมอบหมายของบุคลากรคนใดมีมากหรือน้อยไป ส่งผล

ให้การจัดการการทำงานและการมอบหมายงานแก่บุคลากรทำได้ง่ายอีกด้วย และเมื่อสิ้นสุดวันพนักงานธุรการจะต้องบันทึกข้อมูลการทำงานเก็บไว้เพื่อทำเป็นสถิติการทำงาน และบันทึกเป็นภาระงานของแต่ละบุคคล ด้วยเหตุนี้จึงเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานบันทึกงานที่ตนเองรับผิดชอบลงในตารางบันทึกการทำงานประจำวัน รวมถึงพนักงานธุรการที่รับงานสามารถทราบว่าบุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีใครรับงานอีกบ้าง ทำให้ไม่มีการรับงานซ้ำซ้อน

#### แผนระยะยาว

- ใช้เทคนิค S-Simplify โดยกรอกรายละเอียดในใบขอบริการลงในระบบฐานข้อมูล เช่น ระบบ CU-ERP และ ใช้เทคนิค Eliminate ตัดขั้นตอนการลงทะเบียนใบขอบริการออกได้ เนื่องจากการกรอกรายละเอียดลงในระบบฐานข้อมูลเป็นการลงทะเบียนไปพร้อมๆ กัน
- ใช้เทคนิค S-Simplify โดยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์(E-mail) แทนเอกสารใบสั่งงานเพื่อมอบหมายงานให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อลดเอกสารที่ใช้ในกระบวนการ
- ใช้เทคนิค S-Simplify ใช้การสื่อสารเพื่อวางแผนการผลิตสื่อการศึกษา แทนการใช้เอกสารกำหนดแผนการผลิตสื่อการศึกษา
- ใช้เทคนิค S-Simplify โดยการเขียนแผนภูมิแกนต์ (Gantt Chart) โดยโปรแกรม Microsoft Project แสดงตารางการทำงานของบุคลากรฝ่ายผลิตสื่อการศึกษา เพื่อเข้ามาช่วยในการแจกจ่ายงานแก่บุคลากรได้ง่ายขึ้น รวมถึงสามารถตรวจสอบระยะเวลาการทำงานได้อีกด้วย

สรุปผลการวิเคราะห์กระบวนการ จากการเสนอแนะในการปรับลดขั้นตอนของกระบวนการผลิตสื่อการศึกษา โดยใช้เทคนิค ECRS ทำให้สามารถลดเอกสารการทำงาน และลดรอบระยะเวลาในการให้บริการได้ เนื่องจากสามารถไปถึงหน้างานได้เร็วขึ้น ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพิ่มขึ้นด้วย

## รายงานการวิเคราะห์กระบวนการ

### งานการเงิน สำนักงานเลขานุการ สถาบันวิทยบริการ

วันที่ 22 พฤษภาคม 2552	เวลา 09.00-12.00 น.	สถานที่ สำนักงานเลขานุการ
วันที่ 25 พฤษภาคม 2552	เวลา 09.00-10.00 น.	

จุดประสงค์การปรับปรุงกระบวนการ คือ

1. ลดความซ้ำซ้อน
2. ประกันรอบระยะเวลาในการให้บริการ

ผู้รับการตรวจ

1. นางสาวนีย์ เฉลิมเทวี
2. นางสุรีย์ ทรัพย์สง่า
3. นางสาวทิวากร คุณสูงเนิน
4. นางอังคณา บุญเลิศ

คณะกรรมการตรวจจากสถาบันวิทยบริการ

1. นางวราวรรณ วีร์วรงค์
2. นายวัช แก้วบุญเพิ่ม
3. นายธนัช บุญจันทร์

คณะกรรมการตรวจจากส่วนประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

1. นายชชล สมบัติชัยศักดิ์
2. นางสาวชลดา กลิ่นหอมเย็น
3. นางสาวนิกษา อภิบุญยภัค

**ปัญหาที่พบของกระบวนการ** คือ เอกสารของกระบวนการมีความซ้ำซ้อน

**ผลของการวิเคราะห์กระบวนการ** จากการสัมภาษณ์บุคลากรสายงานคลัง พบว่าเอกสารที่ใช้ในกระบวนการทุกฉบับมีความจำเป็น เนื่องจากเป็นเอกสารที่ต้องลงในระบบ CU-ERP และใช้ในการตรวจสอบด้านการเงินอีกด้วย แม้ว่าการนำระบบ CU-ERP เข้ามาใช้ก็น่าจะทำให้เอกสารในกระบวนการมีมากและซ้ำซ้อน แต่ระบบ CU-ERP สามารถช่วยลดระยะเวลาในการกรอกรายละเอียดของเอกสารต่างๆ เนื่องจากรายละเอียดในเอกสารต่างๆสามารถดึงข้อมูลจากระบบได้ นอกจากนี้ระบบ CU-ERP ทำให้ลดความผิดพลาดของข้อมูลได้อีกด้วย ซึ่งเอกสารที่ต้องนำเข้าไปในระบบ ได้แก่ ใบเสร็จที่เขียนด้วยลายมือจากแต่ละศูนย์/ฝ่าย เท่านั้น

**ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา**

1. ใช้เทคนิค C-Combine เพื่อการลดระยะเวลาในการทำงาน ในส่วนของการยื่นเอกสารให้ผู้ดำเนินการ เช่นนั้น คือใบขอซื้อ และใบขออนุมัติ ที่จำเป็นต้องเซ็นทั้ง 2 ใบ เพราะรวมเป็นใบเดียวกันไม่ได้ เนื่องจากเป็นกฎระเบียบของทางมหาวิทยาลัยที่จะต้องใช้ในการตรวจสอบเอกสารทางการเงิน จากที่เคยต้องเซ็น 2 ครั้ง ก็รวมกันเป็นเซ็นพร้อมกันเพียงครั้งเดียว แต่ยังมีเอกสารเป็น 2 ใบเหมือนเดิม เพื่อลดขั้นตอน และระยะเวลาในการทำงาน และง่ายต่อการปฏิบัติงาน
2. สำหรับในระยะยาวนั้น คณะกรรมการมีความเห็นว่าควรมีการดำเนินการแก้ไขประเภทและรายละเอียดของเอกสารในระบบ CU-ERP เพื่อลดความซ้ำซ้อนของเอกสารในกระบวนการ

**สรุปผลการวิเคราะห์กระบวนการ**

จากการวิเคราะห์กระบวนการสายงานคลังทั้งหมดไม่สามารถปรับลดขั้นตอนได้ เนื่องจากขั้นตอนการดำเนินงานต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของทางมหาวิทยาลัย และไม่สามารถลดเอกสารได้เช่นเดียวกัน เนื่องจากเอกสารที่ใช้ในกระบวนการนั้นต้องลงในระบบ CU-ERP ทั้งหมด เพื่อให้สามารถตรวจสอบได้

รายงานการวิเคราะห์กระบวนการ

งานพัสดุ สำนักงานเลขานุการ สถาบันวิทยบริการ

วันที่ 22 พฤษภาคม 2552	เวลา 09.00-12.00 น.	สถานที่ สำนักงานเลขานุการ
วันที่ 25 พฤษภาคม 2552	เวลา 09.00-10.00 น.	

จุดประสงค์การปรับปรุงกระบวนการ คือ

1. ลดความซ้ำซ้อน
2. ลดเอกสาร/แบบฟอร์ม

ผู้รับการตรวจ

1. นางวิจิตา      ลักษณะเยี่ยมจิตร
2. นางสาวสายทอง ชารัตนวงศ์
3. นางศิรินันท์   ศรีวานิชย์
4. นางอุษณีย์     ศุขแพทย์
5. นางอังคณา   บุญเลิศ

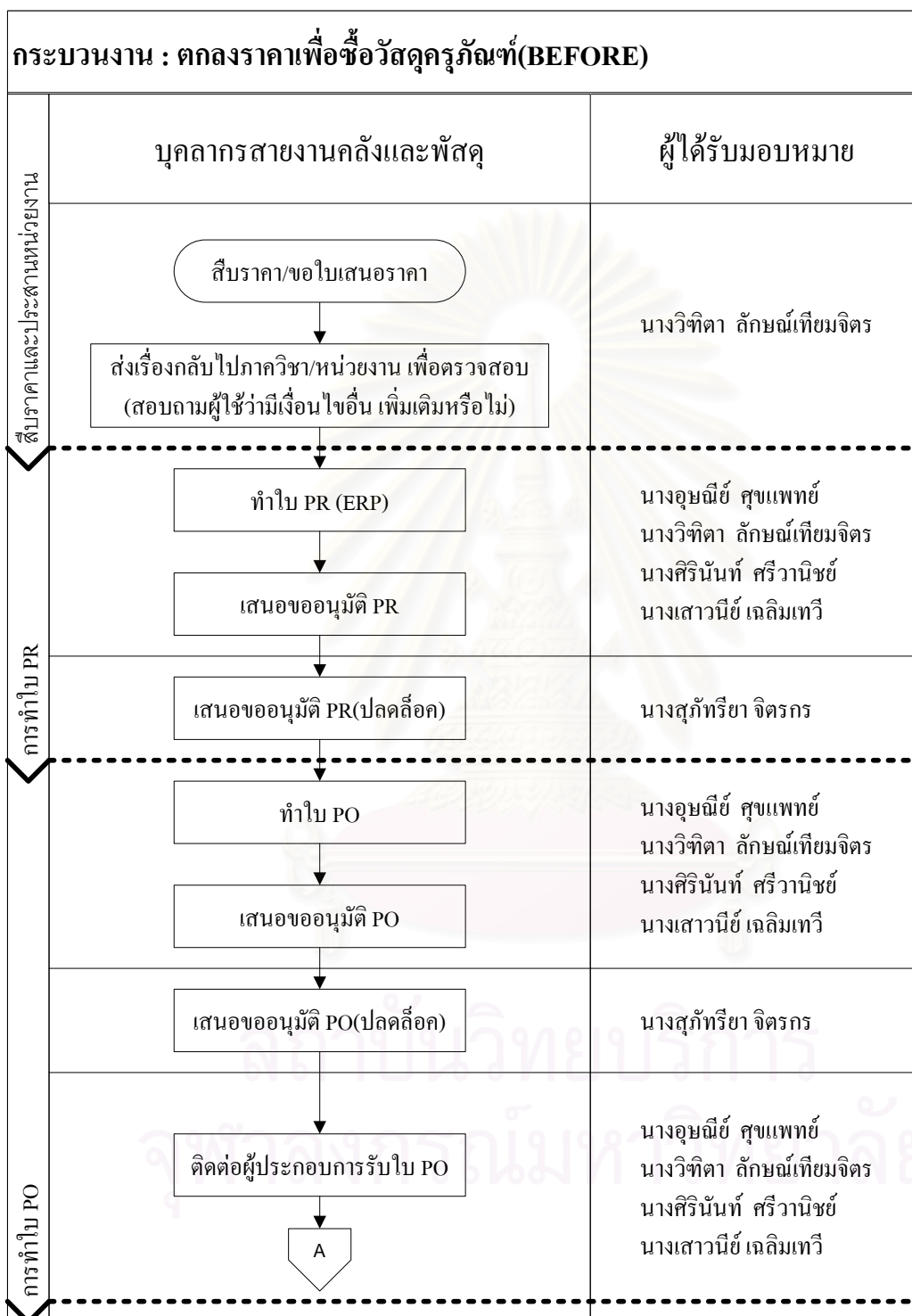
คณะกรรมการตรวจจากสถาบันวิทยบริการ

1. นางวราวรรณ   วีร์รวงศ์
2. นายวีรช       แก้วบุญเพิ่ม
3. นายธนัช       บุญจันทร์

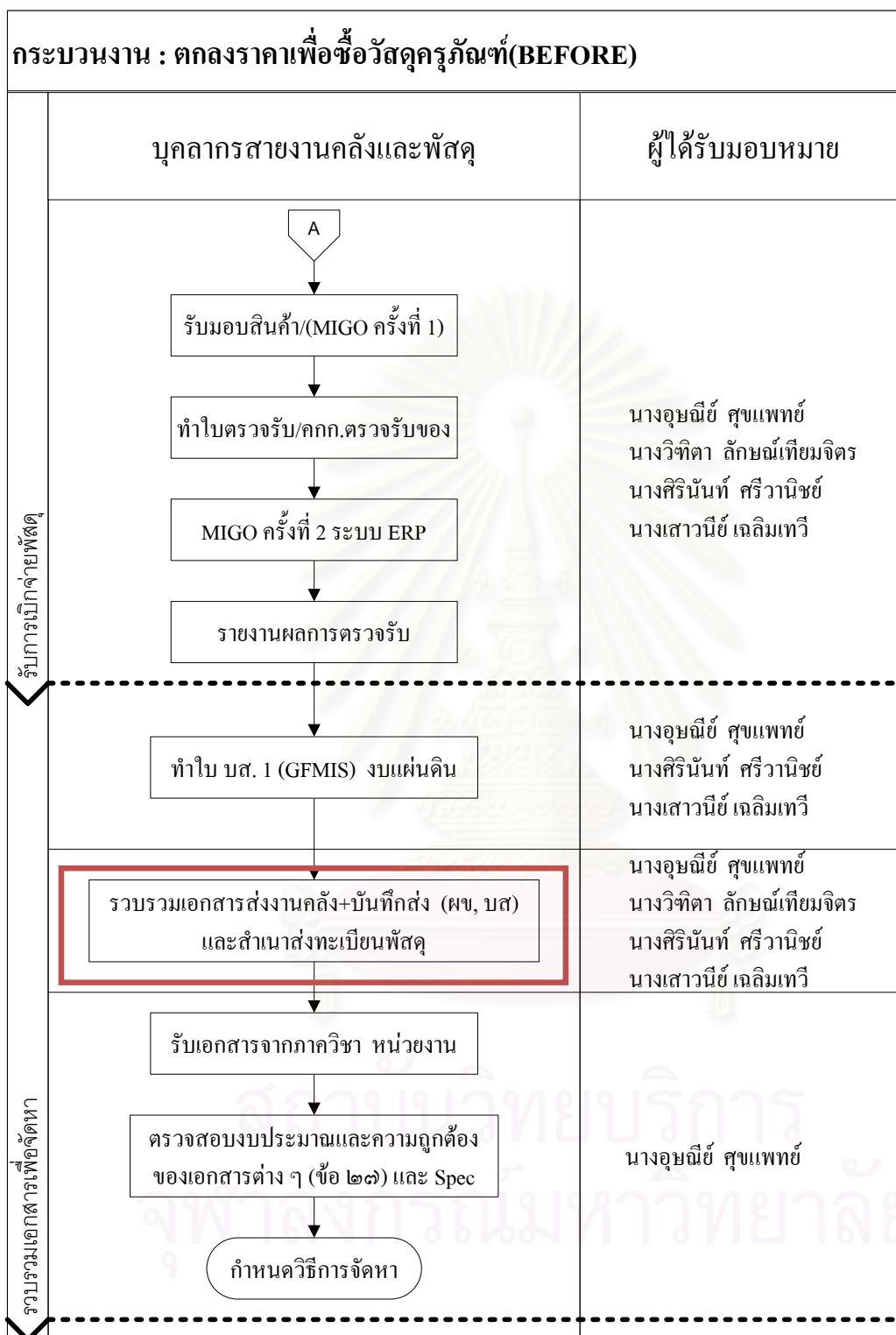
คณะกรรมการตรวจจากส่วนประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

1. นายชชชล สมบัติชัยศักดิ์
2. นางสาวชลดา กลิ่นหอมเย็น
3. นางสาวนิกษา อภิบุญยภัค

กระบวนการงาน : ตกลงราคาเพื่อซื้อวัสดุครุภัณฑ์







รูปที่ 22 กระบวนการตกลงราคาเพื่อซื้อวัสดุครุภัณฑ์(BEFORE)

**ปัญหาที่พบของกระบวนการ** คือ

1. ขั้นตอนการรวบรวมเอกสารส่งงานคลัง+บันทึกส่ง (ผข,บส) และสำเนาส่งทะเบียนพัสดุใช้เวลาในการดำเนินงานนาน
2. การดำเนินการสั่งซื้อวัสดุในกรณีเร่งด่วนที่มีปริมาณมาก ส่งผลให้การสั่งซื้อวัสดุไม่ทันกับความต้องการของแต่ละศูนย์/ฝ่าย ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจของศูนย์/ฝ่ายที่สั่งซื้อวัสดุ

**การวิเคราะห์กระบวนการ** จากการสัมภาษณ์บุคลากรสายงานพัสดุ พบว่าสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาดังกล่าวข้างต้น เนื่องจาก 2 กรณี ดังนี้

- **กรณีวัสดุคงคลัง** : ศูนย์/ฝ่ายไม่มีการเก็บวัสดุคงคลังสำรอง ส่งผลให้เกิดการสั่งซื้อวัสดุในกรณีเร่งด่วนทำให้การดำเนินการในการสั่งซื้อวัสดุไม่ทันกับความต้องการของแต่ละศูนย์/ฝ่าย
- **กรณีวัสดุไม่คงคลัง** : ศูนย์/ฝ่ายไม่มีการวางแผนล่วงหน้า ส่งผลให้การสั่งซื้อวัสดุไม่คงคลังมีความถี่มากขึ้น ทำให้มีเอกสารในการสั่งซื้อเป็นจำนวนมาก ทำให้การรวบรวมเอกสารส่งงานคลัง และสำเนาส่งทะเบียนพัสดุใช้เวลานาน

จากการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาสรุปได้ว่า สาเหตุที่แท้จริงของปัญหาเกิดจากการที่ทางศูนย์/ฝ่ายไม่มีการวางแผนล่วงหน้าในการสั่งซื้อวัสดุในทั้ง 2 กรณี จึงทำให้เกิดการสั่งซื้อที่มีความถี่ และการสั่งซื้อกรณีเร่งด่วนมากขึ้น

**ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา**

1. ปัญหาขั้นตอนการรวบรวมเอกสารฯ ใช้เวลาในการดำเนินงานนาน
  - 1.1 ควรให้แต่ละศูนย์/ฝ่ายมีการวางแผนการใช้วัสดุล่วงหน้าเพื่อลดความถี่ในการสั่งซื้อวัสดุ
  - 1.2 งานพัสดุส่วนกลางจัดทำสถิติการใช้วัสดุของแต่ละศูนย์/ฝ่าย ย้อนหลัง เพื่อให้ศูนย์/ฝ่ายนำสถิติไปใช้ในการวางแผนการสั่งซื้อวัสดุล่วงหน้า

- 1.3 เจ้าหน้าที่พัสดุของแต่ละศูนย์/ฝ่าย นำเอาสถิติการใช้วัสดุของแต่ละศูนย์/ฝ่าย ที่ทำงานพัสดุส่วนกลางจัดทำไปใช้เพื่อวางแผนในการสั่งซื้อวัสดุของแต่ละศูนย์/ฝ่ายนั้นๆ
- 1.4 จัดประชุมการวางแผนการสั่งซื้อวัสดุของแต่ละศูนย์/ฝ่ายทุกเดือน
2. การสั่งซื้อวัสดุไม่ทันกับความต้องการของแต่ละศูนย์/ฝ่าย
  - 2.1 ใช้สถิติการใช้วัสดุของแต่ละศูนย์/ฝ่าย สำหรับการวางแผนในการสั่งซื้อล่วงหน้า เพื่อลดกรณีสั่งซื้อเร่งด่วน
  - 2.2 นำบันทึกการเบิกจ่ายวัสดุที่แต่ละศูนย์/ฝ่ายที่ทำไว้มาใช้อย่างจริงจัง
  - 2.3 ทำรายการวัสดุคงเหลือแสดงบน Lotus note เพื่อเตือนให้บุคลากรในแต่ละศูนย์/ฝ่ายทราบเมื่อวัสดุที่เบิกมาใช้ใกล้หมดเป็นดำเนินการสั่งซื้อได้ทันที

สรุปผลการวิเคราะห์กระบวนการ จากการวิเคราะห์กระบวนการสายงานพัสดุทั้งหมดไม่สามารถปรับลดขั้นตอนได้ เนื่องจากขั้นตอนการดำเนินงานต้องปฏิบัติตามข้อบังคับของทางมหาวิทยาลัย และไม่สามารถลดเอกสารได้เช่นเดียวกัน เนื่องจากเอกสารที่ใช้ในกระบวนการนั้นต้องลงในระบบ CU-ERP ทั้งหมด เพื่อให้สามารถตรวจสอบได้

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## บทสรุปท้ายเล่ม

จากการวิเคราะห์กระบวนการ 9 กระบวนการ ได้แก่

1. งานบริหารและธุรการ(งานสารบรรณ)
2. งานการเจ้าหน้าที่
3. งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ
4. งานนโยบายและแผน
5. งานการเงิน
6. งานพัสดุ
7. งานพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศนานาชาติ
8. งานฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ
9. งานฝ่ายผลิตสื่อการศึกษา

ปัญหาที่พบการจากวิเคราะห์ มีดังนี้

- กฎระเบียบข้อบังคับของสถาบันวิทยบริการ ไม่สามารถทำให้นักบุคลากรภายในองค์กรปฏิบัติตามได้
- การดำเนินงานของกระบวนการภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับของทางมหาวิทยาลัยมีการดำเนินงานเป็นขั้นตอน ส่งผลให้การดำเนินงานล่าช้า
- ระบบการสั่งซื้อพัสดุของแต่ละศูนย์/ฝ่ายขาดการวางแผนที่ดี ทำให้ความถี่ในการสั่งซื้อพัสดูสูง ส่งผลให้เอกสารในการสั่งซื้อพัสดูมีมากเกินไป
- การกระจายงานและการมอบหมายงานไม่เหมาะสม ไม่ชัดเจน ส่งผลให้มีการทำงานที่ซ้ำซ้อนระหว่างบุคลากร
- การสื่อสารและการประสานงานภายในองค์กรขาดความชัดเจน ทำให้ความเข้าใจของบุคลากรไม่ไปในทิศทางกัน ส่งผลให้ผลงานที่ได้รับมอบหมายไม่ตรงตามวัตถุประสงค์
- เอกสารการดำเนินงานของกระบวนการในระบบ CU-ERP ต้องลงในระบบทั้งหมด ทำให้มีเอกสารที่ใช้ในกระบวนการมีมาก ส่งผลให้การดำเนินงานล่าช้า
- บุคลากรบางคนมีการตรวจสอบการทำงานของตนเองมากเกินไปส่งผลให้การทำงานล่าช้า

- บุคลากรไม่ตระหนักถึงความสำคัญของแผนยุทธศาสตร์ และแผนยุทธศาสตร์ไม่มีผลต่องานประจำ ทำให้การกำหนดเป้าหมายของผลการดำเนินงานไม่เหมาะสม
- บุคลากรผู้ปฏิบัติงานขาดความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย ทำให้กระทบต่องานส่วนอื่นที่เกี่ยวข้อง
- บุคลากรขาดแรงจูงใจ และแรงกระตุ้นในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ขาดบรรยากาศการแข่งขันภายในองค์กร
- บุคลากรไม่พร้อมที่จะเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ส่งผลให้การดำเนินงานล่าช้า และมีเอกสารมากเกินไปจนความจำเป็น
- บุคลากรภายในองค์กรมีความคิดเห็นไม่ตรงกัน ทำให้การดำเนินงานล่าช้า
- บุคลากรขาดประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากบุคลากรขาดความสนใจที่จะรับความรู้ใหม่ๆ ทำให้องค์กรขาดการพัฒนาได้
- บุคลากรผู้ปฏิบัติงานทำงานซ้ำ ส่งผลให้งานที่ทำออกมาไม่ทันต่อภาระงานที่ได้รับมอบหมาย

#### ข้อเสนอแนะ

- จากทฤษฎี Principles of Organization “88” สามารถสรุปออกมาเป็นข้อๆ ได้ดังนี้
  - องค์กรมีการกระจายอำนาจในการบังคับบัญชามากเกินไป ส่งผลให้ผู้บริหารมีภาระงานมากเกินไป ทำให้การดูแลในการทำงานไม่ทั่วถึง ดังนั้นควรมีการรวมหน่วยงานที่มีการปฏิบัติงานคล้ายคลึงกันรวมเข้าด้วยกัน
  - ควรสร้างความชัดเจนในการบริหารในองค์กร คือ กระจายอำนาจการสั่งงานให้เหมาะสม (Authority) มอบหมายหน้าที่ให้ชัดเจน (Responsibility) และรับผิดชอบในงานที่ได้รับให้สำเร็จ (Accountability)
  - ควรมีการประสานงานที่ชัดเจน (Coordination) เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรในสถาบันไปในทิศทางเดียวกัน
  - ปรับปรุงการสื่อสาร (Communication) ภายในองค์กรให้ดีขึ้น โดยสร้างระบบการแสดงผลของข้อมูลที่เชื่อมโยงกันระหว่างหน่วยงานในสถาบันได้ เพื่อสะดวกในการดึงข้อมูลในการดำเนินงานของสถาบัน

- ควรจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของสถาบันให้เชื่อมโยงกับงานประจำ เพื่อให้งานประจำบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้
- สร้างแรงจูงใจและแรงกระตุ้นในการทำงาน เพื่อความก้าวหน้าของสถาบัน
- สร้างวัฒนธรรมในการรักองค์กรเพื่อให้บุคลากรรักและภาคภูมิใจในงานที่ทำ
- กำหนดบทลงโทษอย่างจริงจัง พร้อมทั้งให้รางวัลเพื่อเป็นขวัญ และกำลังใจกับบุคลากรที่มีการปฏิบัติงานที่ดี



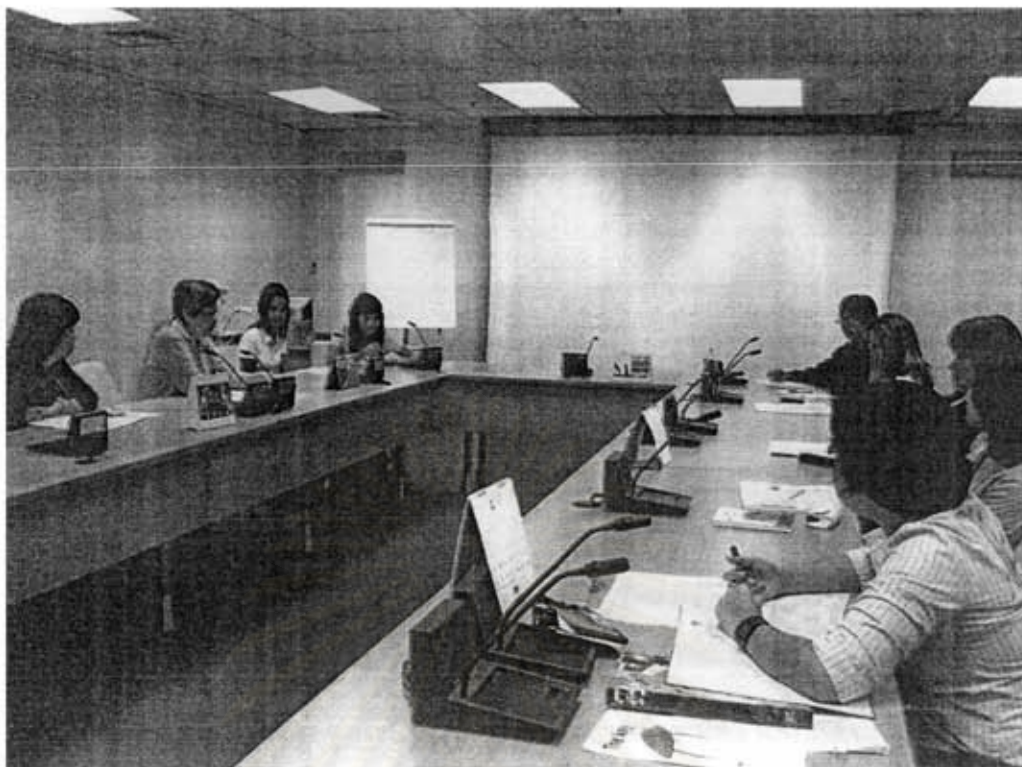
สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



# ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย





รูป ก รูปการประชุมงานอาคาร และสถานที่



รูป ข รูปการประชุมงานอาคาร และสถานที่





รูป ค รูปการประชุมงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ หอสมุดกลาง



รูป ง รูปการประชุมงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ หอสมุดกลาง



รูป จ รูปการประชุมงานสารบรรณ



รูป ค รูปการประชุมงานสารบรรณ



รูป ช รูปการประชุมงานเจ้าหน้าที่ HR



รูป ช รูปการประชุมงานเจ้าหน้าที่ HR





รูป ๗ รูปการประชุมงานเจ้าหน้าที่ HR



รูป ๘ รูปการประชุมงานเจ้าหน้าที่ HR