



การประยุกต์ใช้เทคนิคลีนเพื่อจัดทำมาตรฐานของกระบวนการทำงาน

ของสำนักทะเบียนแผนทะเบียนนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่

นายธน ธนันตเศรษฐ์ นางสาวชนากานต์ บุญมาก

อ.ดร.สาลิณี สันติธีรากุล

ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

บทนำ

แผนทะเบียนนักศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยส่วนใหญ่เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับงานเอกสารโดยโครงการนี้จะเน้นการลดความสูญเปล่าจากกระบวนการทำงานโดยใช้การประยุกต์จากแนวคิดลีน และป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำเดิมด้วยการทำมาตรฐานองค์ความรู้

วัตถุประสงค์

ลดความสูญเปล่า ที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานจัดทำมาตรฐานการทำงานเพื่อ **จัดเก็บองค์ความรู้**

1

คัดเลือกกระบวนการที่จะนำมาปรับปรุง

ประเมินคะแนนจาก

- ความถี่ที่เกิดขึ้นของงาน
- ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับนักศึกษา

และนำมา Normalization จากสูตร

$$Z = \frac{X}{Y_{\max}} \times W$$

Z = คะแนนหลังจากการคำนวณ
X = คะแนนของแต่ละกระบวนการ
Y_{max} = คะแนนเต็มของแต่ละเงื่อนไข
W = ค่าน้ำหนักของคุณสมบัติ

ชื่องาน

คะแนน

การลาพักการศึกษา	0.94
การเปลี่ยนชื่อ-สกุล	0.52
การย้ายคณะ	0.76
การย้ายสาขา	0.48
งานทะเบียนประวัติ	0.28
งานบันทึกการพ้น	0.14
สภาพนักศึกษา	

และเลือกงานที่ได้ **4อันดับแรก** มาเพื่อทำการปรับปรุงกระบวนการ

2 ศึกษากระบวนการทำงาน ศึกษากระบวนการทำงานที่ถูกคัดเลือกมาโดยการเข้าไปสอบถามและ

สำรวจเพื่อนำมาวิเคราะห์กระบวนการทำงานร่วมกับ 7 wastes โดยนำข้อมูลมาสรุปได้ดังนี้

	เปลี่ยนชื่อ	ลาพัก	ย้ายสาขา	ย้ายคณะ
จำนวนขั้นตอน	14	14	19	12
Cycle time	1,037.1	1,034.2	6.76	1,023.4
กระบวนการ Non-value added	5	5	2	5

3 แนวทางการแก้ไขและการปรับปรุงกระบวนการทำงาน



การทำงานของระบบ E-document

การปรับปรุงการใช้งานโปรแกรม

บางขั้นตอนออกได้มีการออกแบบปรับปรุงหน้าโปรแกรมการทำงานของสำนักทะเบียนเพื่อให้เกิดความสะดวกสบายมากขึ้น

พัฒนาระบบผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีระบบที่ชื่อว่า E-document อยู่แล้ว โดยเป็นระบบที่สามารถให้ผู้ที่ทำหน้าที่อนุมัติการเอกสารสามารถอนุมัติได้ผ่านระบบสารสนเทศ ซึ่งมีประโยชน์ทั้งในเรื่องของความประหยัดเวลา และลดความผิดพลาดที่เกิดจากการทำงานของมนุษย์ได้

ตัวอย่างการปรับปรุงโปรแกรมงานการย้ายคณะ/สาขาวิชา

การแก้ไขฟอร์มเอกสาร สามารถลดขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ ที่เกิดจากการตรวจสอบ

ข้อมูลซ้ำซ้อนโดยการเพิ่มข้อมูลบางอย่างให้ตัวนักศึกษากรอกตั้งแต่ก่อนนำมาส่ง

สรุปผลการดำเนินงาน

สามารถสรุปผลการดำเนินงานได้ตามตาราง 3 และแผนภูมิแท่ง 1

กระบวนการ	เวลาที่ลดไป	ขั้นตอนที่ลดไป
งานเปลี่ยนชื่อ-สกุล	309.01	5
งานลาพักการศึกษา	307.21	5
งานย้ายสาขาวิชา	1.42	5
งานย้ายคณะ	296.39	8

เวลาการทำงานในแต่ละกระบวนการในรูปแบบเปอร์เซ็นต์

