

การประยุกต์ใช้แนวคิดลีนในกระบวนการโอนและเทียบโอนหน่วยกิต กรณีศึกษาสำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

นายจรัสพงศ์ พางพะพะ นายธนวัฒน์ ปวงหล้า

ผศ.ดร.กรกฎ ไยบัวเทศ ทิพย์าวงค์

ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

บทนำ

กระบวนการโอนและเทียบโอนหน่วยกิตภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
นั้นเป็นกระบวนการที่มีผู้เข้าใช้บริการจำนวนมากในแต่ละปีทำให้ทาง
ผู้จัดทำได้มีการจำลองใช้แนวคิดลีนมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการเพื่อลด
ความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นในกระบวนการและเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานในกระบวนการโอนและเทียบโอนหน่วยกิต
2. เพื่อจัดการความรู้ในกระบวนการโอนและเทียบโอนหน่วยกิตจากองค์ความรู้
และประสบการณ์ของพนักงานปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1 เก็บข้อมูลและศึกษากระบวนการโอนและ เทียบโอนหน่วยกิต



ศึกษากระบวนการโอนและเทียบโอนหน่วยกิตและการไหลของ
เอกสาร พร้อมระบุเวลาในของกิจกรรม และบุคคลผู้รับผิดชอบในแต่ละ
กิจกรรม

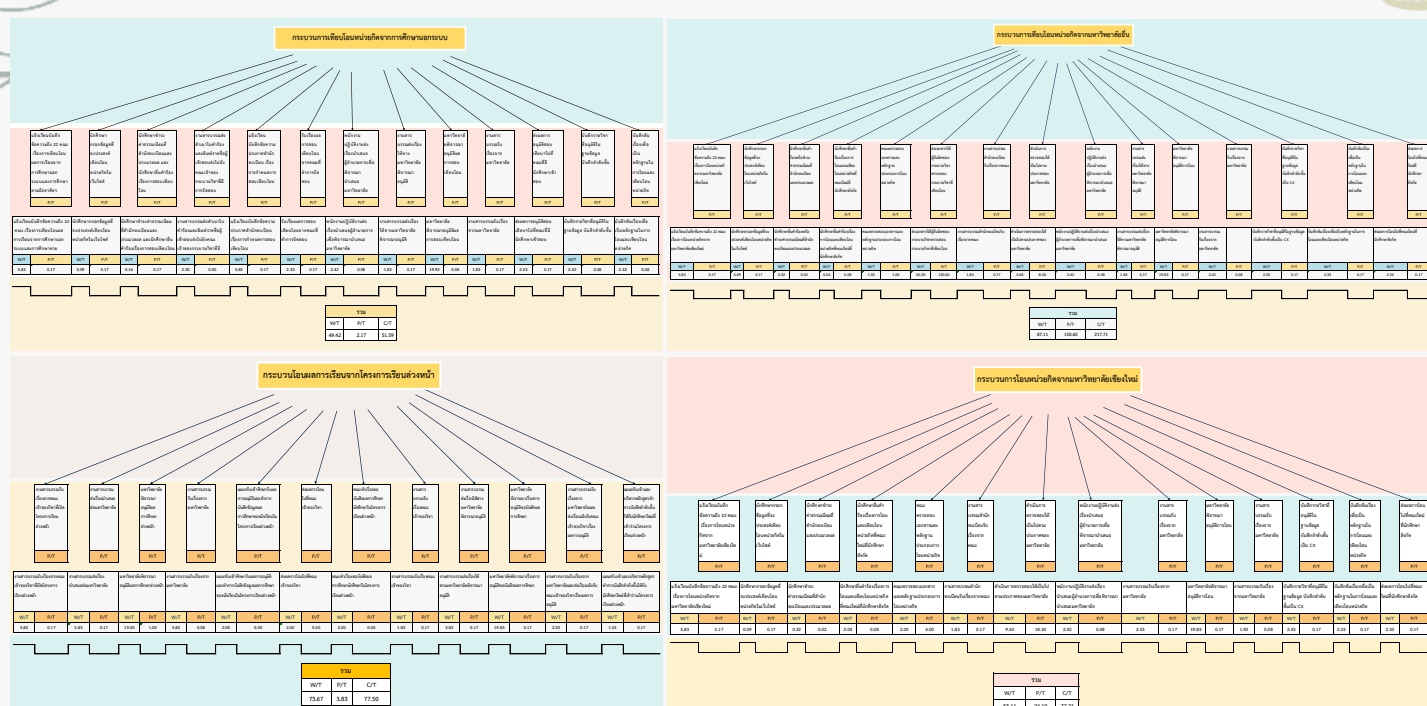
2 วิเคราะห์กระบวนการโอนและ เทียบโอนหน่วยกิต



2.1 จัดทำผังการไหลของกระบวนการเพื่อให้สามารถเข้าใจ
กระบวนการทำงาน ผู้รับผิดชอบ เอกสารที่เกี่ยวข้อง และเวลาที่
เกิดขึ้นในแต่ละกิจกรรม

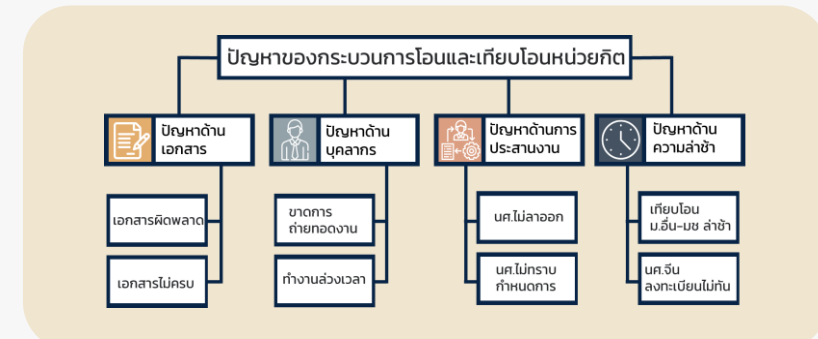


2.2 จัดทำแผนผังสายธารคุณค่าของกระบวนการทั้ง 4 กระบวนการ

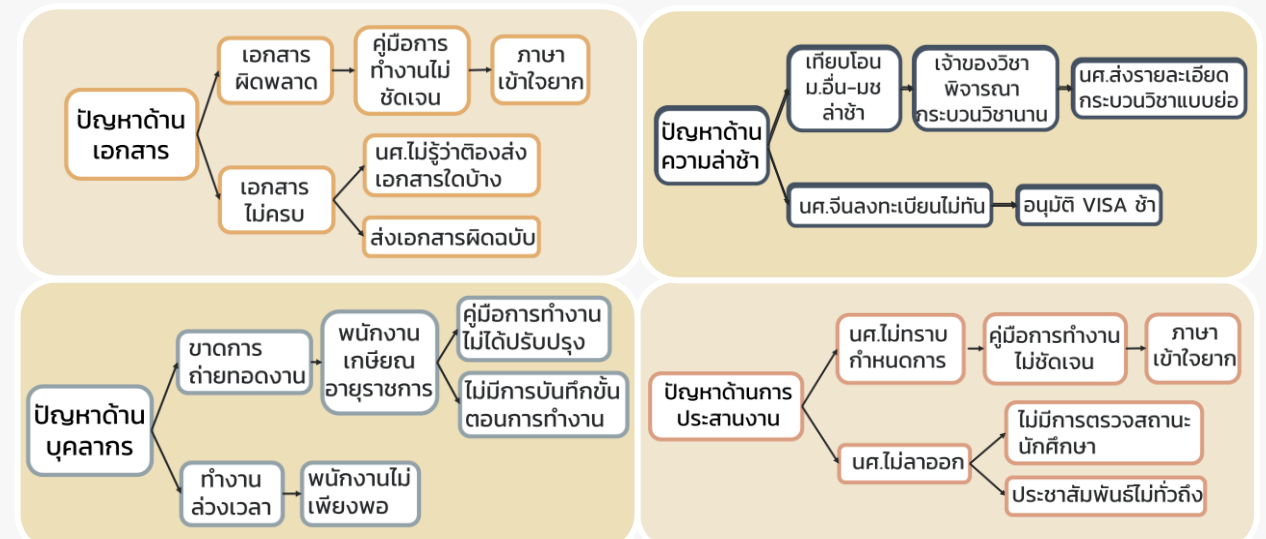


3 หาแนวทางปรับปรุงกระบวนการ

3.1 วิเคราะห์ปัญหาด้วยแผนผังเครือญาติเพื่อจำแนกปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น



3.2 วิเคราะห์ปัญหาด้วย Why-Why Analysis เพื่อนำข้อมูลจาก
แผนผังเครือญาติมาวิเคราะห์หาสาเหตุรากเหง้าของปัญหาที่เกิดขึ้น

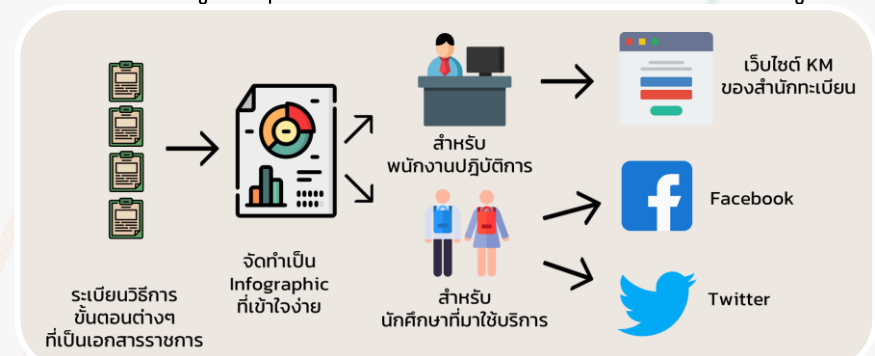


3.3 หาแนวทางปรับปรุงโดยใช้หลักการ 5W-H1 และECRS เพื่อนำมาหา
แนวทางปรับปรุงกิจกรรมเพื่อให้กิจกรรมมีเวลานำ (Lead Time) ลดลง

การหาแนวทางแก้ไขปัญหากจากวิเคราะห์	การหาแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการ
Why-Why Analysis	
ทำการจัดการองค์ความรู้ให้อยู่ในรูปแบบออนไลน์เพื่อหาข้อผิดพลาด	เสนอให้จัดทำระบบตรวจสอบสถานะภาพนักศึกษา
จัดทำเอกสารให้เป็นปัจจุบันและให้สามารถเข้าใจได้ง่าย	เสนอให้มีการชำระเงินการโอนหน่วยกิตผ่านระบบ QR Code
จัดทำให้ระบบเป็นสำเนาเพื่อมีการตรวจสอบสถานะของ	เสนอให้ระบบแจ้งเตือนการขอข้อมูลและชำระเงินอยู่ในขั้นตอนเดียวกัน
เสนอแนวทางให้เพิ่มพนักงานปฏิบัติงาน	เสนอให้เพิ่มพนักงาน 1 คนในการช่วยตรวจสอบเอกสาร
เสนอแนวทางให้ให้นักศึกษาดำเนินการเอกสารโอน	เสนอให้ใช้ระบบ E-Doc ในการส่งเอกสารเพื่อลดระยะเวลาในการ รอคอยเอกสารให้เร็วขึ้น

4 การจัดทำองค์ความรู้

จัดการความรู้โดยการนำความรู้และวิธีการต่าง ๆ มานำเสนอในรูปแบบสารสนเทศ
เพื่อกระจายความรู้ให้บุคลากรและสามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้อื่นได้



จากการปรับปรุงกระบวนการโอนและ
เทียบโอนหน่วยกิตพบว่าสามารถลด
ระยะเวลาดำเนินการได้

สรุปผลการดำเนินงาน
21%

จากการจัดการองค์ความรู้ พบว่าผลความ
พึงพอใจในการจัดการความรู้ เพิ่มขึ้น

28%