



การประชุมเชิงปฏิบัติการ

เพื่อพัฒนาระบบการทำงาน (Value Stream Mapping : VSM)

สำนักงานอธิการบดี ครั้งที่ 2

การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน
(Value Stream Mapping : VSM)

สำนักงานอธิการบดี ครั้งที่ 2

วันพฤหัสบดีที่ 10 มีนาคม 2554

ณ ห้องประชุมนิตยา คชภักดี ชั้น 3 อาคาร ก
สถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว

	หน้า
คำกล่าวเปิด	1
การนำเสนอผลการดำเนินงานของ VSM ครั้งที่ 1	
■ กระบวนการที่ 1 : การเบิกจ่ายพัสดุ โดย นางสาวฉวีวรรณ ลิ้มวัฒนพันธ์ชัย (กองคลัง)	3
■ กระบวนการที่ 2 : ฐานข้อมูลบุคลากร โดย นางสาวปิยนุช รัตนกุล (กองทรัพยากรบุคคล)	6
■ กระบวนการที่ 3 : การลงทะเบียนเรียนนักศึกษาและการเก็บเงินค่าธรรมเนียม โดย นายสมชาติ พนาเกษม (ผู้อำนวยการกองบริหารการศึกษา)	10
■ กระบวนการที่ 4 : การขออนุมัติในหลักการและการเบิก-จ่ายในโครงการสัมมนา/ฝึกอบรม โดย นางสาววัลลภา ชุณหวิทยานนท์ (กองคลัง)	15
■ กระบวนการที่ 5 : การพัฒนากระบวนการจัดงานพิธีพระราชทาน ปริญญาดับตรการรายงานตัวของบัณฑิต โดย นางอาภรณ์ ไกรเดช (ผู้อำนวยการกองกิจการนักศึกษา)	20
■ กระบวนการที่ 6 : การบำรุงรักษาและซ่อมแซมอาคารสำนักงานอธิการบดี โดย ว่าที่ร้อยโทคนธรรพ์ เตียเจริญ (กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม)	22
การนำเสนอกระบวนการทำงานใหม่ระหว่างหน่วยงาน	
■ กระบวนการที่ 1 : การลดขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินทุนวิจัย โดย กองบริหารงานวิจัย	27
■ กระบวนการที่ 2 : การเรียกร้องให้นักศึกษาผู้ผลิตสัญญาขอใช้เงิน โดย กองกฎหมาย	31
■ กระบวนการที่ 3 : การจัดระบบขึ้นทะเบียนสิทธิพื้นฐานกับโรงพยาบาลของมหาวิทยาลัย โดย กองกิจการนักศึกษา	31
■ กระบวนการที่ 4 : การเบิกเงินให้แก่ผู้อ่านและประเมินผลงานทางวิชาการ (Readers) โดย กองทรัพยากรบุคคล	34

■ กระบวนการที่ 5 : การรับนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดลในระบบโควตา	35
โดย กองบริหารการศึกษา	
■ กระบวนการที่ 6 : การจัดสรรและบริหารอัตรากำลังของพนักงานมหาวิทยาลัย	37
หมวดเงินอุดหนุน	
โดย กองแผนงาน	
■ กระบวนการที่ 7 : การต้อนรับอาคันตุกะชาวต่างประเทศ	37
โดย กองวิเทศสัมพันธ์	
■ กระบวนการที่ 8 : การปรับปรุงการให้บริการตรวจสอบสุขภาพ	38
โดย กองแผนงาน	
 คำกล่าวปิด	 41
 สรุปการประเมินผลการประชุม	 43
 ภาคผนวก	
■ โครงการ	49
■ กำหนดการ	51
■ รายนามผู้เข้าร่วมการประชุม	55
■ แบบประเมินผล	59
■ ภาพกิจกรรม	61

คำกล่าวเปิด



โดย : ศาสตราจารย์ประสิทธิ์ วัฒนาภา

รองอธิการบดีฝ่ายทรัพยากรบุคคลและพัฒนาคุณภาพ

กราบเรียน ท่านรองอธิการบดี ท่านผู้ช่วยอธิการบดี ท่านผู้อำนวยการกอง ท่านวิทยากร และท่านผู้เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการฯ ทุกท่าน

เป็นเวลาเกือบ 5 เดือนครึ่งมาแล้วจากครั้งแรกที่เราเริ่มคุยกันในสำนักงานอธิการบดีว่าเราจะนำหลักการของ LEAN มาใช้ในการพัฒนาระดับการให้บริการและการปฏิบัติงานต่างๆของสำนักงานอธิการบดี ซึ่งภาระหน้าที่ใหญ่ของเรามีอยู่ 2 เรื่อง เรื่องที่หนึ่งคือการให้บริการ เรามีผู้รับบริการจำนวนมากกระจายอยู่ในทุกหย่อมหญ้าของมหาวิทยาลัยมหิดล ไม่ใช่เฉพาะบุคลากรและนักศึกษา แต่เรามีผู้รับบริการที่อยู่นอกมหาวิทยาลัยมหิดลอีกจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นผู้ปกครอง สำนักงบประมาณ หรือหน่วยงานอื่นๆ การให้บริการที่ดีทำให้ผู้รับบริการของเรานั้นมีความพึงพอใจ ส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานอธิการบดี หากจะหยิบเครื่องมือใดเครื่องมือหนึ่งมายกระดับคุณภาพการทำงาน ของสำนักงานอธิการบดี คงต้องเป็นเครื่องมือที่ส่งผลต่อไปถึงการทำให้เกิด Customer Satisfaction ขณะเดียวกันบทบาทหน้าที่ที่สำคัญอย่างที่สองคือ Management Center ของมหาวิทยาลัยมหิดล การเป็น Management Center หมายความว่า ต้องบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลสูงสุด โดยการนำเครื่องมือใดเครื่องมือหนึ่งมาพัฒนาสำนักงานอธิการบดีก็คงต้องเป็นเครื่องมือที่ลงไปเสริมความเป็น Management Center ของสำนักงานอธิการบดี และนั่นคือที่มาของการหยิบ Concept เรื่องของ LEAN เข้ามาในมหาวิทยาลัยมหิดลโดยเริ่มจากสำนักงานอธิการบดี เราต้องการให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่เขาอยากได้มากที่สุด เราต้องการบริหารจัดการโดยมีประสิทธิภาพมากที่สุด ลดการสูญเสียต่างๆลง และโดย Concept ของ LEAN เริ่มทำให้เราเข้าใจมากขึ้น โดยตัดสินใจหยิบกระบวนการบางอย่าง การปฏิบัติงานบางอย่างในสำนักงานอธิการบดีที่มีการ Crossover ระหว่างหลายๆหน่วยงาน แล้วนำ Concept ของ LEAN เข้ามาปรับกระบวนการการทำงาน นับจากวันที่ 1-3 ตุลาคม 2553 มาจนถึง ณ วันนี้ 6 กระบวนการที่ถูกหยิบยกขึ้นมาทำ VSM ก็ได้มีกระบวนการวิเคราะห์ ดำเนินการ และนำเสนออย่างต่อเนื่องมาตลอด จนถึงวันนี้ผมคิดว่าเป็นจังหวะที่ดีแล้ว เราจะนำสิ่งเหล่านี้มาเสนอกัน มาเรียนรู้กัน และเพื่อขยายผลต่อไป ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นจากการนำ VSM มาพัฒนาสำนักงานอธิการบดีให้มีคุณภาพในการปฏิบัติงานต่างๆดีขึ้น ผมต้องขอขอบคุณท่านรองศาสตราจารย์เชิดชัย นพมณีจรัสเลิศ และท่านอาจารย์อักรินทร์ นิมมานนิตย์ ที่ปรึกษาอธิการบดีด้านการพัฒนาคุณภาพ ที่ช่วยเรามาตั้งแต่ปูพื้น Concept ให้คำแนะนำเป็นระยะ ผมเชื่อว่าวันนี้อาจารย์คงจะขมวดปมหลายๆเรื่องเข้ามา ทำให้เราเข้าใจสิ่งต่างๆได้ดีขึ้นและนำไปสู่การดำเนินการ ขอขอบคุณทีมงานที่จัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งกองพัฒนาคุณภาพ รวมทั้งกองแผนงานที่จัดให้เกิดมีกิจกรรมในวันนี้ ขอขอบคุณผู้อำนวยการทุกท่านที่ร่วมมือเป็นอย่างดี ในตลอดช่วง 5 เดือนครึ่งที่ผ่านมาที่ทำให้เกิดมีการพัฒนาใน VSM ทั้ง 6 เรื่อง บัดนี้ได้เวลาอันสมควรแล้ว

ผมขอเชิญทุกท่านเข้าสู่กระบวนการการประชุมเชิงปฏิบัติการฯ หวังว่าทุกท่านที่ได้เข้าร่วมในวันนี้ เมื่อสิ้นสุดวันนี้จะได้รับแรงบันดาลใจให้เกิดพลังที่เราจะร่วมมือกันสร้างสรรค์สิ่งที่ดีให้กับสำนักงาน อธิการบดีและมหาวิทยาลัยมหิดลต่อไป ขอให้การประชุมเชิงปฏิบัติการฯ ในวันนี้ประสบความสำเร็จตามที่ คาดหวัง ขอขอบคุณครับ และขอเปิดการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน ณ บัดนี้ ขอขอบคุณครับ

การนำเสนอผลการดำเนินงานของ VSM ครั้งที่ 1

วิทยากร : รองศาสตราจารย์เชิดชัย นพมณีจรัสเลิศ

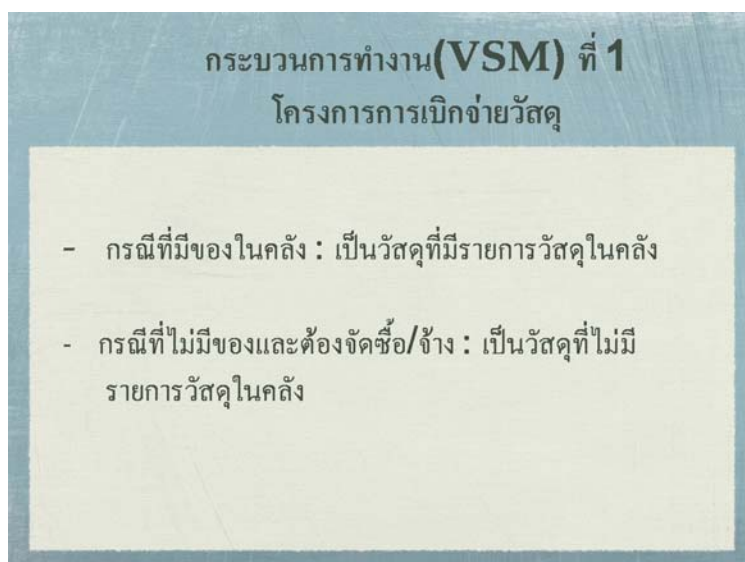
อาจารย์อักรินทร์ นิมมานนิตย์

ที่ปรึกษาอธิการบดีด้านการพัฒนาคุณภาพ

กระบวนการงานที่ 1: การเบิกจ่ายวัสดุ

➤ การนำเสนอกระบวนการงาน

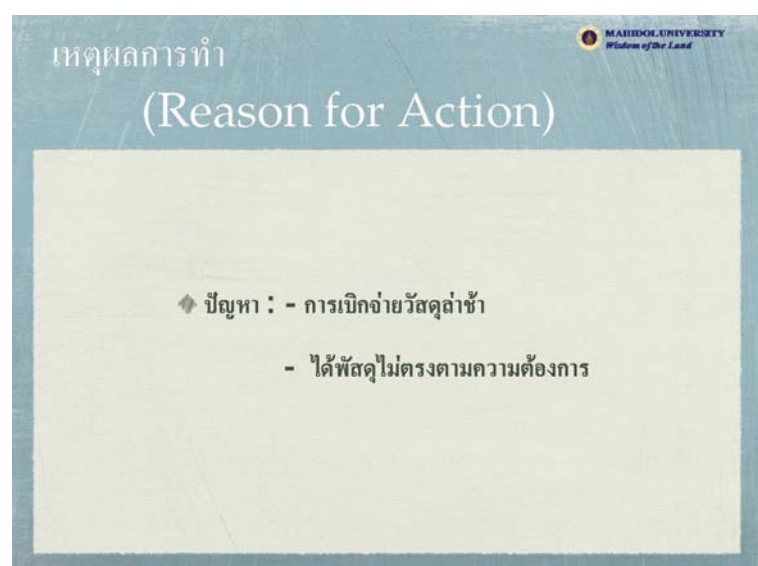
นำเสนอโดย นางสาวฉวีวรรณ ลิ้มวัฒนพันธุ์ชัย กองคลัง



กลุ่มที่ 1 กระบวนการการเบิกจ่ายวัสดุ มี 2 กรณี คือ กรณีที่มีของในคลัง ซึ่งเป็นวัสดุที่มีรายการวัสดุในคลังแล้ว และกรณีที่ไม่มีของในคลัง ซึ่งต้องจัดซื้อจัดจ้าง โดยในความหมายเป็นวัสดุที่ไม่มีอยู่ในรายการ ต้องมีการขอซื้อรายการวัสดุมาและบันทึกข้อมูลเข้าฐานข้อมูล แล้วทำเรื่องจัดหาเข้าคลัง

เหตุผลของการทำ เนื่องจาก การเบิกจ่ายวัสดุล่าช้าและได้วัสดุไม่ตรงตามความต้องการในกลุ่มจึงได้มีการประชุมและการจัดทำกระบวนการแก้ไขปัญหาต่างๆซึ่งในเรื่องของ Customer เรามองว่าเป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี ผู้ให้บริการคือบริษัทผู้ขาย และหน่วยงานภายในของมหาวิทยาลัย และลูกค้า

ภายในคือเจ้าหน้าที่พัสดุจากการวิเคราะห์การดำเนินงานของงานพัสดุ มีปัญหาในกระบวนการอยู่หลายขั้นตอนสำหรับปัญหาของทางงานพัสดุ คือ ปัญหาแรก เป็นปัญหา



ด้านบุคคล ไม่มีเจ้าหน้าที่ที่ดูแลงานธุรการโดยตรง ดังนั้นเจ้าหน้าที่ในงานจึงต้องช่วยกันทำงานธุรการ ปัญหาที่สอง เป็นปัญหาด้านเอกสารที่ต้องผ่านหลายกระบวนการ ซึ่งแบบฟอร์มของงานพัสดุยังไม่สมบูรณ์และรายการซื้อพัสดุไม่ชัดเจน ดังนั้นจึงมีการปรับปรุงระบบการทำงาน คือ เรื่องการเดินเอกสาร มีการลดขั้นตอนของการดำเนินการ

ปัจจัยความสำเร็จ

1. เจ้าหน้าที่งานบริหารพัสดุมีความตั้งใจที่จะปรับแก้ไขกระบวนการทำงาน
2. ทุกหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดีให้ความร่วมมือที่ช่วยให้ข้อเสนอแนะ
3. ผู้บริหารได้เห็นความสำคัญ และให้การสนับสนุนเป็นอย่างดี

ปัจจัยความสำเร็จ คือ เนื่องจากเจ้าหน้าที่พัสดุได้รับข้อติชมในขั้นตอนการดำเนินการแล้ว จึงมีการปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานให้ดีขึ้น ทุกหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดีให้ความร่วมมือในการให้ข้อเสนอแนะ เช่น เรื่องแบบฟอร์ม นอกจากนี้ผู้บริหารให้ความสำคัญและให้การสนับสนุนเป็นอย่างดี โดยทางรองอธิการบดีฝ่ายการคลัง ได้ทำ

การพิจารณากระบวนการทำงานต่างๆของการเบิกจ่ายพัสดุพร้อมกับให้ข้อเสนอแนะ

ผลของการจัดทำโครงการ คือ มีการจ้าง Outsource เพื่อดำเนินงานธุรการของงานบริหารพัสดุ ทำให้เจ้าหน้าที่พัสดุไม่ต้องสับเปลี่ยนกันทำงานธุรการและไปทำงานเกี่ยวกับพัสดุได้อย่างเต็มที่ และมีการเสนอปรับปรุงกระบวนการโดยมอบอำนาจให้

ผลของการจัดทำโครงการ

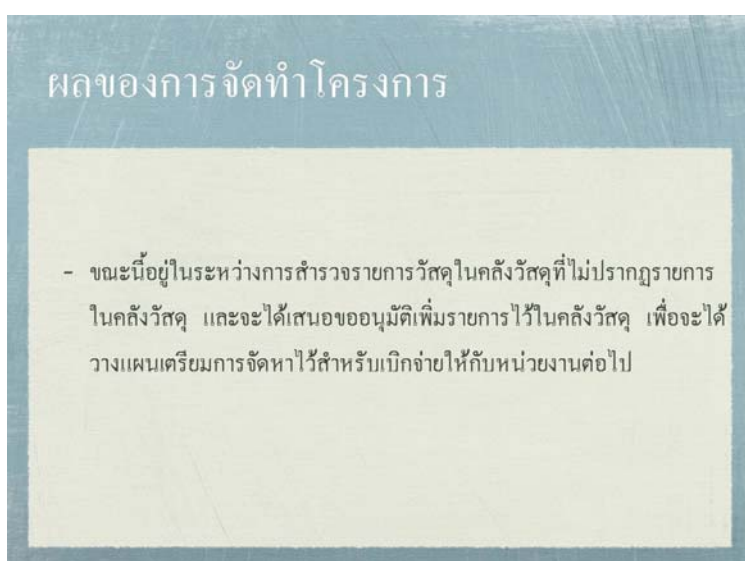
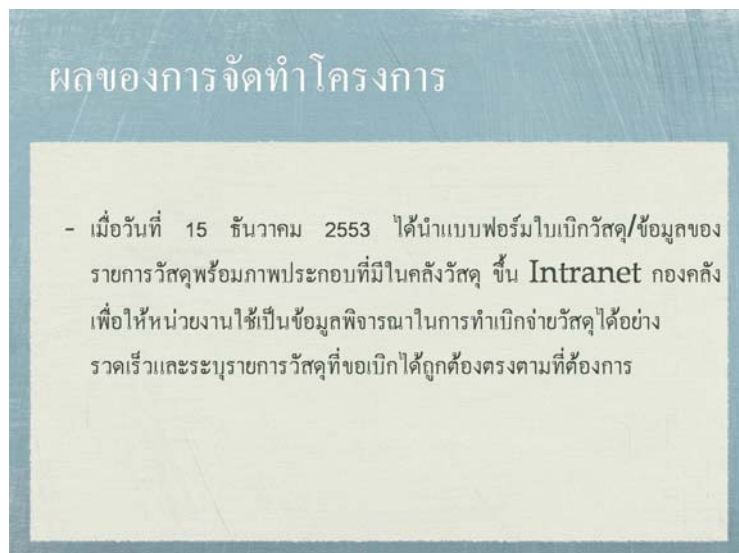
1. เมื่อวันที่ 1 ธ.ค 2553 ได้จัดหาผู้รับจ้างดำเนินงานธุรการของงานบริหารพัสดุแล้ว
2. เมื่อวันที่ 23 พ.ย 2553 ปรับกระบวนการนำเสนอเรื่องอนุมัติ โดยได้มอบอำนาจให้หัวหน้าหน่วยควบคุมเป็นผู้อนุมัติสั่งจ่ายพัสดุ

ผลของการจัดทำโครงการ

3. ปรับขั้นตอนการทำเอกสารหรือการทำงานที่ซับซ้อน
 - ได้แจ้งเวียนให้หน่วยงานเพื่อส่งเอกสารที่เกี่ยวกับการขอเบิกวัสดุและการจัดหาพัสดุ (ที่ได้รับจัดสรรงบประมาณแล้ว) มายังงานบริหารพัสดุ โดยส่งตรงไปยังหน่วยจัดหา โดยที่ไม่ต้องผ่านธุรการกองคลัง

หัวหน้าหน่วยควบคุมอนุมัติสั่งจ่ายวัสดุเองได้โดยไม่ต้องอนุมัติจากหัวหน้างาน และมีการปรับขั้นตอนการทำเอกสารที่ซับซ้อน โดยได้ทำการแจ้งเวียนให้หน่วยงานทราบว่าการเบิกของต่างๆไม่จำเป็นต้องเสนอเรื่องผ่านธุรการกองคลังแต่ให้นำเสนอมาที่งานบริหารพัสดุโดยตรง

มีการนำแบบฟอร์มใบเบิกวัสดุที่เป็นข้อมูลรายการวัสดุพร้อมภาพประกอบที่มีในคลังวัสดุขึ้นเว็บไซต์ Intranet กองคลังเพื่อให้หน่วยงานใช้เป็นข้อมูลในการเบิกจ่ายวัสดุได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง และจากที่ได้นำไปปรึกษาในกลุ่มของกระบวนการงาน มีการให้ข้อคิดเห็นว่าจะมีการจัดทำแผนการจัดหาวัสดุไว้วางหน้า



ขณะนี้อยู่ในระหว่างการสำรวจรายการวัสดุที่ไม่มีในคลังจากทางหน่วยงานต่างๆ เนื่องจากบางครั้ง บางหน่วยงานจำเป็นต้องใช้วัสดุในการดำเนินงานที่เฉพาะกิจ จากการดำเนินการที่ผ่านมา มีการปรับกระบวนการ ซึ่งส่วนของเจ้าหน้าที่พัสดุได้มีการปรับการทำงานที่รวดเร็วมากขึ้น แต่ยังไม่ปรากฏชัดเจนเป็นรูปธรรม ดังนั้นจึงมีแนวคิดที่จะนำ

กระบวนการของ LEAN ที่เคยทำเป็นสายธารการดำเนินงานมาใช้ประกอบการปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานให้ดีขึ้น และจากการปรับกระบวนการทำงานของงานบริหารพัสดุแล้วทำให้เจ้าหน้าที่พัสดุมีความสุขมากขึ้นเนื่องจากหน่วยงานต่างๆที่ใช้บริการเกิดความพอใจมากขึ้น

➤ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากวิทยากร

ทีมงานของกระบวนการนี้ มีการพัฒนากระบวนการที่เยอะมาก แต่ควรมีการจัดเก็บข้อมูลเวลา ว่าลดลงจากกระบวนการเดิมเท่าไร แล้วตรวจสอบซ้ำอีกว่าขั้นตอนงานใดที่จะสามารถทำ LEAN ได้อีก ตัวอย่างเช่น การใช้แนวคิด Pull System โดยใช้ Kanban Card แสดงเป็นสัญลักษณ์แผนภาพที่สามารถบอกถึงการไหลของงาน เพื่อบริหารของในสต็อก ซึ่งจะช่วยลดเวลาในการเช็คสต็อก และทำให้รู้ว่าเมื่อใดต้องเบิกของมาเพิ่มเพื่อไม่ให้ของขาด ซึ่งโอกาสที่เกิดความผิดพลาดจะน้อยลง ดังนั้นกระบวนการเบิกของ ควรเบิกเท่าที่จำเป็นในปริมาณที่ต้องการ ซึ่งสต็อกจึงไม่ต้องใหญ่มาก แต่จะทำให้กระบวนการไหลไปเรื่อยๆได้

โอกาสที่จะเกิด Waste (ความสูญเปล่า) ของกระบวนการนี้ ได้แก่ Waiting (เวลาที่รอคอย), Excessive progressing (ขั้นตอนที่มากเกินไปจนเกิดความจำเป็น) และ Defect rework (การเบิกของผิด) แนวทางแก้ไข ต้องมีการทำ Standardization เพื่อสร้างเป็นมาตรฐานการทำงาน

เช่น การนำ IT (Information Technology) มาใช้ในการสร้างระบบเบิกจ่ายผ่านทางสื่อเว็บไซต์ โดยมีแบบฟอร์มให้สามารถดาวน์โหลด หรือทำการกรอกบนระบบได้ พร้อมกับมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มที่แสดงเป็นรูปภาพให้สามารถเข้าใจได้ง่าย จะเห็นได้ว่าในที่นี้จะให้ความสนใจในเรื่องของการลดเวลา แต่แท้จริงแล้วกระบวนการที่ปรับปรุงใหม่ยังช่วยลดเรื่องของ Defect rework ด้วย คือ เรื่องของการเบิกของผิด เนื่องจากการเบิกจ่ายพัสดุควรเป็นสิ่งที่ต้องเร็วและถูกต้อง

กระบวนการที่ 2: ฐานข้อมูลบุคลากร

➤ การนำเสนอกระบวนการ

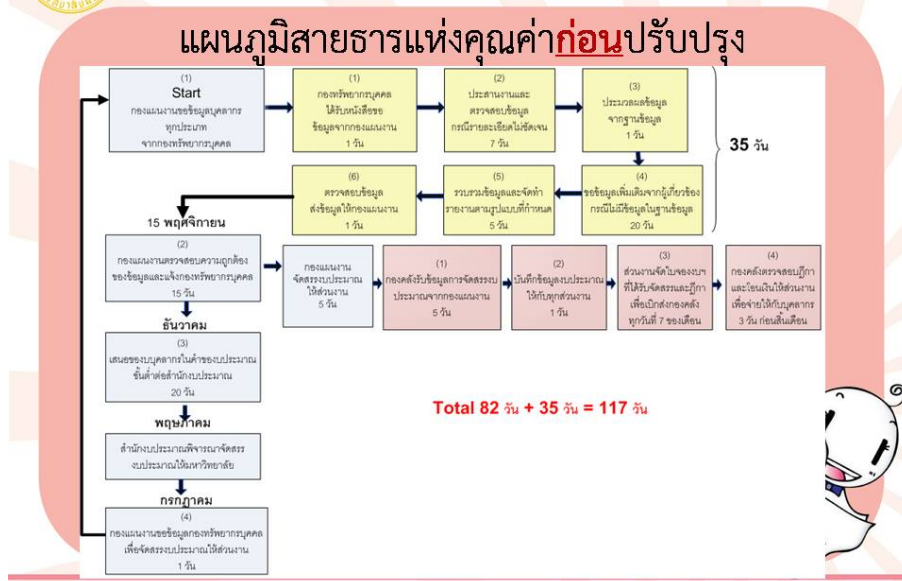
นำเสนอโดย นางสาวปิยนุช รัตนกุล กองทรัพยากรบุคคล

ฐานข้อมูลบุคลากรเพื่อการตั้งงบประมาณ โดยมีผู้อำนวยการกองแผนงานเป็นเจ้าภาพหลัก มีผู้เข้าร่วมในการดำเนินการหลักอยู่ 3 กอง คือ กองแผนงาน กองทรัพยากรบุคคล กองคลัง



นอกจากนี้ก็มีกองอื่นๆที่เข้ามา มีส่วนร่วม ได้แก่ กองเทคโนโลยีสารสนเทศ และกองพัฒนาคุณภาพ **เหตุผลในการทำ** เนื่องจกเวลาที่ตั้งงบประมาณ หมวดเงินเดือน จะมีการตั้งไปที่สำนักงานประมาณเพื่อขอเบิกจ่ายเงินเดือนของบุคลากร ซึ่งงบประมาณหมวดเงินเดือนนี้ จะมากกว่ารายจ่ายจริงที่จ่ายให้กับ

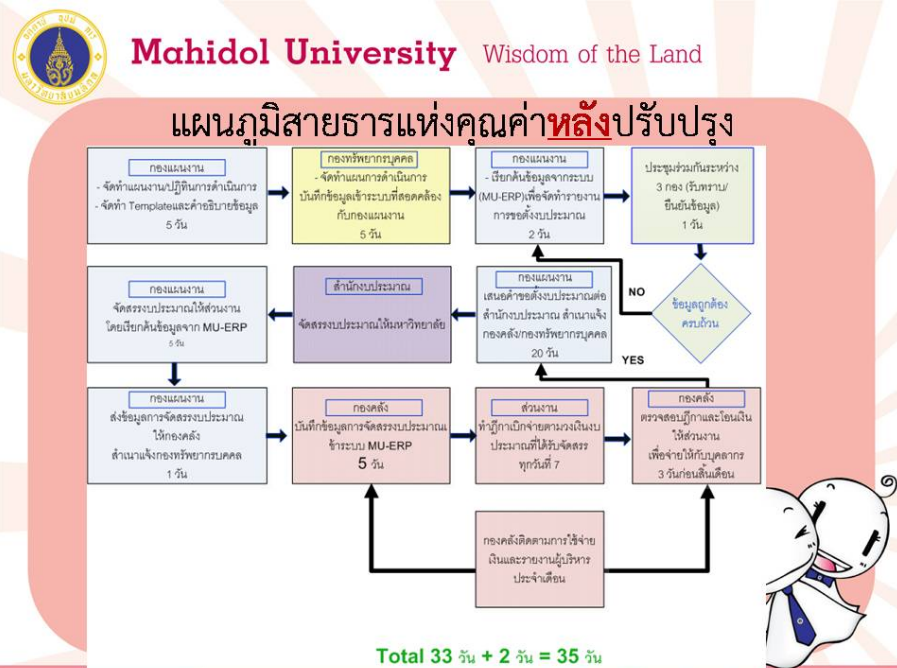
บุคลากร ทำให้สัดส่วนในการตั้งงบเรื่องอื่นเป็นสัดส่วนที่น้อยลง และจากการจัดประชุม VSM เมื่อครั้งที่แล้ว เป็นการนั่งคุยกันในกลุ่มและคิดว่าขั้นตอนของกระบวนการทั้งหมดมีอะไรบ้าง โดยวิธีการเขียนมีการใช้กระดาษ post it แยกเป็นสีๆ ทำให้เห็นได้ชัดเจนว่ากระบวนการใดอยู่ที่กองใด ซึ่งเมื่อมาเขียนเป็น Value Stream Mappingจะทำให้ทราบว่าแต่ละกระบวนการใช้ระยะเวลาเท่าไร และจะสามารถลดระยะเวลาลงได้เท่าไร กระบวนการใดที่ซ้ำซ้อนหรือควรตัดออก



เริ่มจากกอง
แผนงานขอข้อมูล
บุคลากรจากกอง
ทรัพยากรบุคคล
เพื่อการตั้ง
งบประมาณ และ
กระบวนการ
ที่กองทรัพยากร
บุคคลจะมีหลาย
ขั้นตอนเพราะ
บางกรณีราย
ละเอียดของ
ข้อมูลไม่ชัดเจน
ซึ่งข้อมูลที่

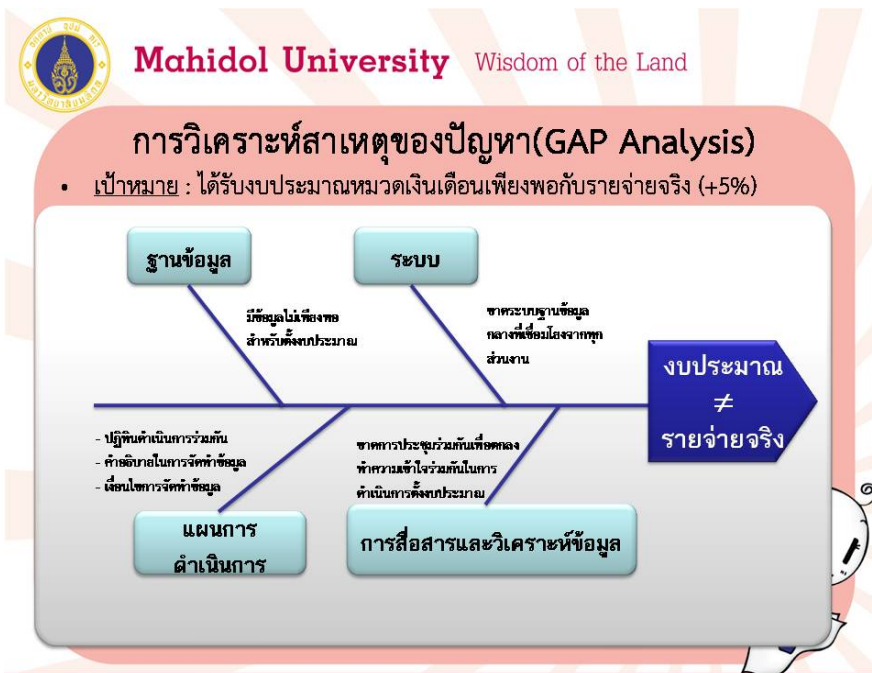
เกี่ยวกับบุคลากรเป็นข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นการเตรียมข้อมูลจึงต้อง
ใช้ระยะเวลาพอสมควรทำให้กระบวนการงานต่างๆในขั้นตอนการขอข้อมูลนี้ใช้ระยะเวลาถึง 35
วัน เมื่อมีการวิเคราะห์แล้วใช้ระยะเวลาทั้งหมด 117 วัน

สำหรับการปรับ
ลดระยะเวลา
ทำให้เวลาที่ใช้ใน
กระบวนการที่
กองทรัพยากร
บุคคลเหลือเพียง
5 วัน ซึ่งมีการ
ปรับเปลี่ยน
วิธีการทำงานให้
การบันทึกข้อมูล
ลงฐานข้อมูล
สามารถทำการ
บันทึกได้จากกอง
อื่นๆด้วย โดย



การใช้ระบบ MU-ERP ซึ่งจากเทคโนโลยีนี้ทำให้เจ้าหน้าที่ได้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน นอกจากนี้ยังมีการเก็บข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับการตั้งงบประมาณไว้ใน Data Warehouse เพื่อเป็นข้อมูลส่วนกลางให้กองต่างๆสามารถเข้าถึงได้ เวลาที่ปรับลดจาก 35 วันเหลือ 5 วันนั้นจะเป็นไปได้หากมีแผนการดำเนินงานที่แน่นอน มีการกำหนดเวลาที่ต้องการรับข้อมูล ดังนั้นถ้ามีปัจจัยครบทั้ง 2 ข้อ คือมีระบบ MU-ERP และมี Data Warehouse เข้ามาใช้ในการกระบวนการ จึงทำให้คาดว่าจะระยะเวลาที่ใช้ทั้งหมดจะลดจาก 117 วันเหลือ 35 วันได้

ทางกลุ่มได้มีการนำเทคนิคที่ได้รับจากวิทยากรเมื่อการประชุม VSM คราวที่แล้ว มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน โดยเริ่มจากการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา หรือเรียกว่า GAP Analysis เพื่อการกำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน ซึ่งเมื่อทำการวิเคราะห์แล้ว ปัญหาคือ



งบบุคลากรมากกว่า รายจ่ายจริง เป้าหมายคือ งบประมาณหมวดเงินเดือนควรจะเพียงพอหรือเท่ากับ รายจ่ายจริง มากกว่าหรือน้อยกว่าไม่เกิน 5% เมื่อวิเคราะห์แล้วพบว่า สาเหตุมาจาก ฐานข้อมูลที่กองทรัพยากรบุคคล มีข้อมูลบุคลากรไม่

เพียงพอกับการตั้งงบประมาณ เนื่องจากฐานข้อมูลจะเก็บเฉพาะข้อมูลทะเบียนประวัติ บุคลากร และถ้าเป็นข้อมูลเงินเดือนจะเก็บไว้ที่กองคลัง ซึ่งจะเห็นได้ว่ายังไม่มีระบบกลางที่เชื่อมโยงข้อมูลในส่วนต่างๆ ดังนั้นการตั้งงบประมาณจะล่าช้าและอาจได้ข้อมูลที่ผิดพลาดได้ สำหรับแผนการดำเนินการ เนื่องจากไม่มีการกำหนดปฏิทินในการดำเนินงานร่วมกันของแต่ละส่วนงานที่เกี่ยวข้อง หากการเตรียมข้อมูลไม่ทันจะต้องมีการคาดการณ์ ซึ่งอาจจะได้ ข้อมูลไม่ตรงหรือเกินจากความเป็นจริงได้ ส่วนการสื่อสารและวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ยังไม่มีการประชุมร่วมกัน

นอกจากนี้ได้มีการ วิเคราะห์ความสูญเสีย ใน ระบบ หรือ วิเคราะห์ Waste ด้วย เทคนิค ของ DOWNTIME เพื่อดูว่า การดำเนินงานเกิดความล่าช้าขึ้นอย่างไรบ้าง มีขั้นตอนใดที่ เกินความจำเป็น ซึ่ง จากการวิเคราะห์ด้วย เทคนิคนี้แล้วพบว่า

Mahidol University Wisdom of the Land		
การวิเคราะห์ Waste		
D O W N T I M E	Defect Rework	- การตรวจสอบข้อมูลซ้ำซ้อน(กองทรัพยากรบุคคล/กองแผนงาน) - การประมวลผลข้อมูลหลายครั้ง
	Over Production	- ขอข้อมูลเดียวกันจากหลายแหล่ง
	Waiting	- รูปแบบข้อมูลที่ชัดเจน / รายงานที่ชัดเจน - คำสั่ง/ประกาศที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณ
	Not Using staff Talent	- ทักษะทางด้าน IT
	Transportation	- หน่วยงานอยู่ห่างกัน
	Inventory	-
	Motion	- คำสั่งต่าง ๆ ที่มีผลกับการตั้งงบประมาณต้องติดตาม ห่วงตามและใช้เวลานาน เพื่อนำมาบันทึกข้อมูล
	Excessive Process	- ไม่มีแผนการดำเนินการที่ชัดเจน - การตรวจสอบข้อมูลจากหลายหน่วยงาน

มีการทำงานที่ซ้ำซ้อนเกิดขึ้น มีการขอข้อมูลเดียวกันหลายแหล่ง เช่น กองแผนจะต้องมีการ ตรวจสอบข้อมูลทั้งจากกองคลังและกองทรัพยากรบุคคลด้วย



การแก้ปัญหา (Solution Experiments)

- **Quick Setup**
 - กำหนดแผนการดำเนินงาน
- **Get rid of Waste**
 - จัดทำรูปแบบรายงานมาตรฐาน
 - กำหนดระยะเวลาในการบันทึกข้อมูล
 - จัดทำฐานข้อมูลกลางและวางระบบการ Back Up ข้อมูล
- **Get rid Excessive Process**
 - จัดให้มีการประชุมร่วมกันเพื่อชี้แจง และวิเคราะห์การตั้งงบประมาณ



ภายหลังการวิเคราะห์ปัญหา กองแผนงานสามารถทำ Quick Setup หรือแผนการดำเนินงานได้เลย เพื่อเป็นแผนที่ใช้ร่วมกันกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง มีการจัดทำรูปแบบรายงานมาตรฐานทางกองทรัพยากรบุคคล มีการกำหนดระยะเวลาในการบันทึกข้อมูลเพื่อให้สอดคล้องกับแผนงานที่กองแผนงานได้จัดทำ มีการสำรองข้อมูลไว้ มีการจัดประชุมร่วมกัน

โดยกิจกรรมที่ได้ทำไปแล้ว ได้แก่ จัดทำแผนการดำเนินการขอตั้งงบประมาณ จัดทำรูปแบบรายงานบุคลากรที่ใช้ในการตั้งงบประมาณ โดยในรายงานมีการกำหนดความหมายของคำจำกัดความของค่าแต่ละรายการไว้ด้วยเพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ



กิจกรรมที่สำคัญ

- จัดทำแผนการดำเนินการขอตั้ง การจัดสรรและการบริหารงบประมาณ
- จัดทำรูปแบบรายงานบุคลากรเพื่อเป็นข้อมูลในการตั้งงบประมาณ



ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

- **แผนภูมิสายธารแห่งคุณค่า (Value Stream Map)**
 - ช่วยให้เห็นขั้นตอนของการทำงาน ระยะเวลาในการทำงานแต่ละขั้นตอน รวมถึงการทำงานที่ซ้ำไปซ้ำมา ทำให้สามารถสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้อง เพื่อการแก้ไขได้ต่อไป
- **การวิเคราะห์ความสูญเปล่า (Waste)**
 - ช่วยให้เห็นปัญหา อันนำไปสู่การสอบทานถึงต้นเหตุของปัญหาและแนวทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อลดหรือขจัดความสูญเปล่า โดยวิเคราะห์จากการไหลของงาน



ได้แก่ การทำ Value Stream Mapping ช่วยให้เห็นขั้นตอนการทำงาน หรือระยะเวลาในการทำงานของแต่ละขั้นตอน ช่วยลดความซ้ำซ้อนของการทำงาน และให้เห็นว่าขั้นตอนใดที่ล่าช้า จะปรับปรุงได้อย่างไร ส่วนเครื่องมือที่ใช้วิเคราะห์ Waste หรือความสูญเปล่า ช่วยให้เห็นปัญหาที่นำไปสู่การสอบทานถึงต้นเหตุของปัญหา เพื่อการหา

แนวทางในการแก้ไขปัญหา และปัจจัยที่ขาดไม่ได้คือ Team Work หรือความร่วมมือร่วมใจกันระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้อง อีกสิ่งหนึ่งที่สำคัญ คือ นโยบาย การสนับสนุน การติดตามจากผู้บริหาร

➤ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากวิทยากร

ทีมงานของกระบวนการนี้ มีการนำเสนอและการพัฒนากระบวนการที่ยอดเยียมมาก เนื่องจากทางทีมได้แสดงให้เห็นชัดเจนว่า การที่ทางทีมมีการนั่งคุยกันและเขียน Value Stream Mapping ซึ่งแสดงถึงขั้นตอนการทำงาน และแสดงได้ว่าเกิด Waste อะไรบ้าง ทำให้สามารถกำจัด Waste ได้และทำให้กระบวนการมี Quality (คุณภาพ) ที่ดีขึ้น จากการปรับปรุงกระบวนการใหม่ก็ไม่ได้ทำให้ภาระงานเพิ่มขึ้น แต่ในทางกลับกันมันช่วยลดภาระงานบางอย่างอีกด้วย โดยการทำเรื่อง LEAN นั้นจะเกี่ยวกับ Quality, Safety, Cost และเรื่องความสุขของบุคลากร ดังนั้นเวลาจะตัดกระบวนการใดควรคำนึงด้วยว่า Quality จะไม่หายไปด้วย เช่น จำนวนบุคลากร จำนวนเงินเดือน นอกจากนี้ทางทีมได้แสดงให้เห็นเรื่องของเวลาว่า มีการลดระยะเวลาลงเท่าไร ซึ่งส่งผลให้ภาระงานของคนลดลงได้ด้วย

แนวทางแก้ไข ควรนำ IT มาใช้ในกระบวนการ และหากว่า IT นั้นๆสอดคล้องกับ Value Stream Mapping ที่มีการวางแผนปรับปรุงแล้วก็จะยิ่งดีขึ้น

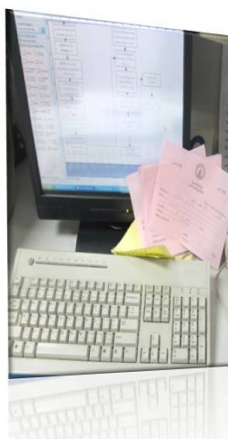
จะเห็นได้ว่ากระบวนการที่ทางทีมได้พัฒนาแล้วนั้นได้ถูกนำมาใช้จริงและเป็น Standardization ซึ่งถือว่าเป็นรากฐานของการพัฒนาระบบ ดังนั้นกระบวนการต่างๆจะไม่สามารถพัฒนาให้ดีขึ้นได้หากเราไม่รู้ว่ามีมาตรฐานเราคืออะไร ดังนั้นการพัฒนาระบบงานขั้นต่อไปควรมีการติดตาม Value (ผลลัพธ์) ที่เกิดขึ้นว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่

กระบวนการที่ 3: การลงทะเบียนเรียนนักศึกษาและการเก็บเงินค่าธรรมเนียม

➤ การนำเสนอกระบวนการ

นำเสนอโดย นายสมชาติ พนาเกษม ผู้อำนวยการกองบริหารการศึกษ

เหตุผลในการนำ LEAN มาใช้กระบวนการลงทะเบียน



1. ส่วนงานได้รับเงินจัดสรรค่าธรรมเนียมการศึกษาล่าช้า
2. การขอใบเสร็จค่าธรรมเนียมการศึกษา มีความซับซ้อน
3. ความผิดพลาดของนักศึกษาที่ลงทะเบียนและชำระเงินไม่ถูกต้อง

เหตุผลที่นำ LEAN มาใช้ในกระบวนการลงทะเบียน เหตุผลแรกคือ ส่วนงานได้รับเงินจัดสรรค่าธรรมเนียมการศึกษาล่าช้า จึงนำ LEAN มาใช้เพื่อให้ใช้ระยะเวลาเร็วขึ้น และกระบวนการที่สั้นลง เหตุผลที่สองคือ การขอใบเสร็จค่าธรรมเนียมการศึกษามีความซับซ้อนในบางกระบวนการ เหตุผลสุดท้ายคือ ความผิดพลาดของนักศึกษาที่ลงทะเบียนและชำระเงินไม่ถูกต้อง

Page No.1

สภาพการณ์ก่อนที่นำ LEAN มาใช้นั้น ส่วนงานได้รับเงิน จัดสรรค่าธรรมเนียมการ ลงทะเบียนในแต่ละงวด ละช้า ซึ่งส่งผลต่อการ บริหารจัดการโดยประมาณ 2 เดือนหลังจากปิดการ ลงทะเบียน การขอ ใบเสร็จรับเงินของนักศึกษา ทั้งจาก One Stop Service หรืองานการศึกษาคณะนั้น ต้องใช้ระยะเวลาในการรอ ประมาณ 10 วัน

สภาพการณ์ปัจจุบัน



1. ส่วนงานได้รับเงินจัดสรร ค่าธรรมเนียมในแต่ละงวดล่าช้า ประมาณ 2 เดือน หลังจากปิดการ ลงทะเบียน
2. นักศึกษาดำเนินการขอ ใบเสร็จรับเงินด้วยตนเองที่จุด One Stop Service หรืองาน การศึกษาคณะ จากนั้นนักศึกษา รอรับใบเสร็จประมาณ 10 วัน

Page No.2

เป้าหมาย



1. ส่วนงานได้รับเงินจัดสรร ค่าธรรมเนียมถูกต้อง ภายใน 23 วัน หลังจากสิ้นสุดการลงทะเบียนของ ส่วนงาน หรือภายใน 23 วัน หลังจาก เงินกองทุนกู้ยืมเข้ากองคลัง
2. นักศึกษาไม่ต้องดำเนินการขอ ใบเสร็จรับเงินด้วยตนเอง และจะ ได้รับใบเสร็จภายใน 11 วัน หลัง สิ้นสุดการลงทะเบียน

Page No.4

การตั้งเป้าหมาย เมื่อนำ LEAN เข้ามาใช้แล้ว ได้แก่ ส่วนงานจะได้รับเงินจัดสรร ค่าธรรมเนียมถูกต้อง ภายใน 23 วัน ซึ่งปัจจุบัน เป้าหมายนี้ทำได้สำเร็จแล้ว ส่วน นักศึกษาไม่ต้อง ดำเนินการขอ ใบเสร็จรับเงินด้วยตนเอง แต่จะได้รับภายใน 11 วัน หลังสิ้นสุดการลงทะเบียน

ส่วนเป้าหมายต่อไป คือ นักศึกษาลงทะเบียน เรียบและชำระเงิน ผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 1 ของจำนวนนักศึกษา ที่ลงทะเบียนเรียน ทั้งหมดซึ่งค่านี้เป็นการ ประมาณเบื้องต้น โดย ต่อไปคาดว่าจะตั้ง เป้าหมายให้สูงขึ้น

เป้าหมาย (ต่อ)



3. นักศึกษาลงทะเบียนเรียนและชำระเงินผิดพลาด ไม่เกิน ร้อยละ 1 ของจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนทั้งหมด

Page No.5

สัดส่วนนักศึกษาลงทะเบียน



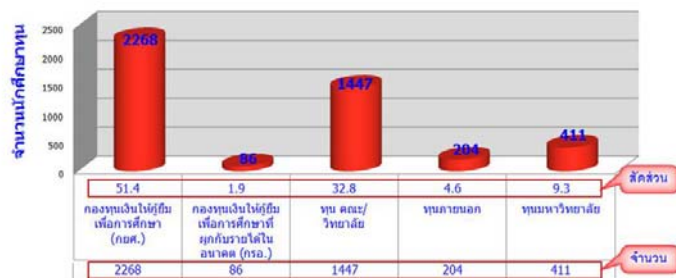
จำนวนรวมนักศึกษาทั้งหมด = 18,601

รูปภาพกราฟเป็นข้อมูลสารสนเทศบางส่วนที่แสดงถึงการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษา จากภาพมีจำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรีทั้งหมด 18,601 คน โดยมีนักศึกษาที่ลงทะเบียนออนไลน์จำนวน 14,383 คน เนื่องจากบางส่วนของงานมีระบบการลงทะเบียนของตนเอง ดังนั้นระบบการลงทะเบียนที่

Page No.6

มหาวิทยาลัยรับผิดชอบคิดเป็นร้อยละ 77.3 ในจำนวนนี้มีการลงทะเบียนภายในเวลาที่กำหนดจำนวนร้อยละ 86.3 นักศึกษาที่ลงทะเบียนล่าช้าคิดเป็นร้อยละ 2.5 นักศึกษาลงทะเบียนเพิ่ม/ถอนเป็นจำนวนร้อยละ 16 นักศึกษาลงทะเบียนรักษาสภาพจำนวนร้อยละ 0.5 ซึ่งจากข้อมูลกราฟนี้เป็นผลที่ได้จากการนำ LEAN เข้ามาใช้แล้วซึ่ง

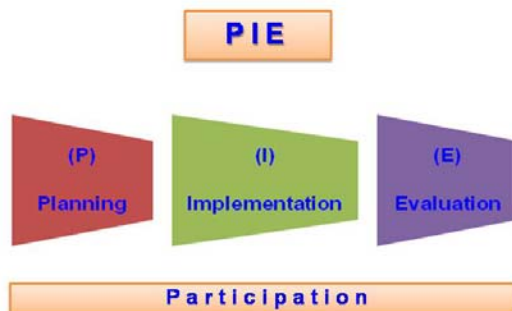
สัดส่วนนักศึกษาทุน



จำนวนรวมนักศึกษาทุน = 4,416

Page No.7

ปัจจัยสนับสนุน ความสำเร็จของกระบวนการงาน



Page No.8

ทำให้ส่งผลต่อระบบการลงทะเบียนด้วย ปัจจัยสนับสนุนความสำเร็จของกระบวนการงาน ดำเนินงานโดยใช้หลักของ PIE ประกอบด้วย P หรือ Planning คือการวางแผน เมื่อใดที่มีการวางแผนผิดจะก่อให้เกิดปัญหาในอนาคตได้และเมื่อเกิดปัญหาขึ้นก็จะต้องเสียเวลาในการตามแก้ไข ดังนั้นต้องมีการวางแผนร่วมกันระหว่างส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

มีการลดขั้นตอนและลดระยะเวลาแต่จะต้องมีการดูแลและควบคุมผลที่เกิดขึ้น หรือคุณภาพการดำเนินงานอยู่ตลอดเวลาเพื่อการพัฒนาต่อไป สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวนผู้ได้รับทุนทั้งหมด 4,416 คน จากประเภททุน 5 ประเภทซึ่งทุนประเภท กยศ. มีจำนวนนักศึกษาได้ทุนมากที่สุด ดังนั้นหากการให้ทุนล่าช้า การจัดสรรก็จะล่าช้าและ

ซึ่งในกระบวนการงาน VSM นี้ มีกองที่เกี่ยวข้องได้แก่ กองคลัง กองกิจการนักศึกษา กองบริหารการศึกษ การศึกษา และกองเทคโนโลยีสารสนเทศต่อไปเป็นการเฝ้าติดตามระ มัด ระ วัง นั้น คือ การปฏิบัติงาน (I หรือ Implementation) เพื่อติดตามปัญหาที่จะเกิดขึ้น และสุดท้ายเป็นการประเมิน (E หรือ Evaluation)

รายชื่อคณะทำงาน



กองคลัง

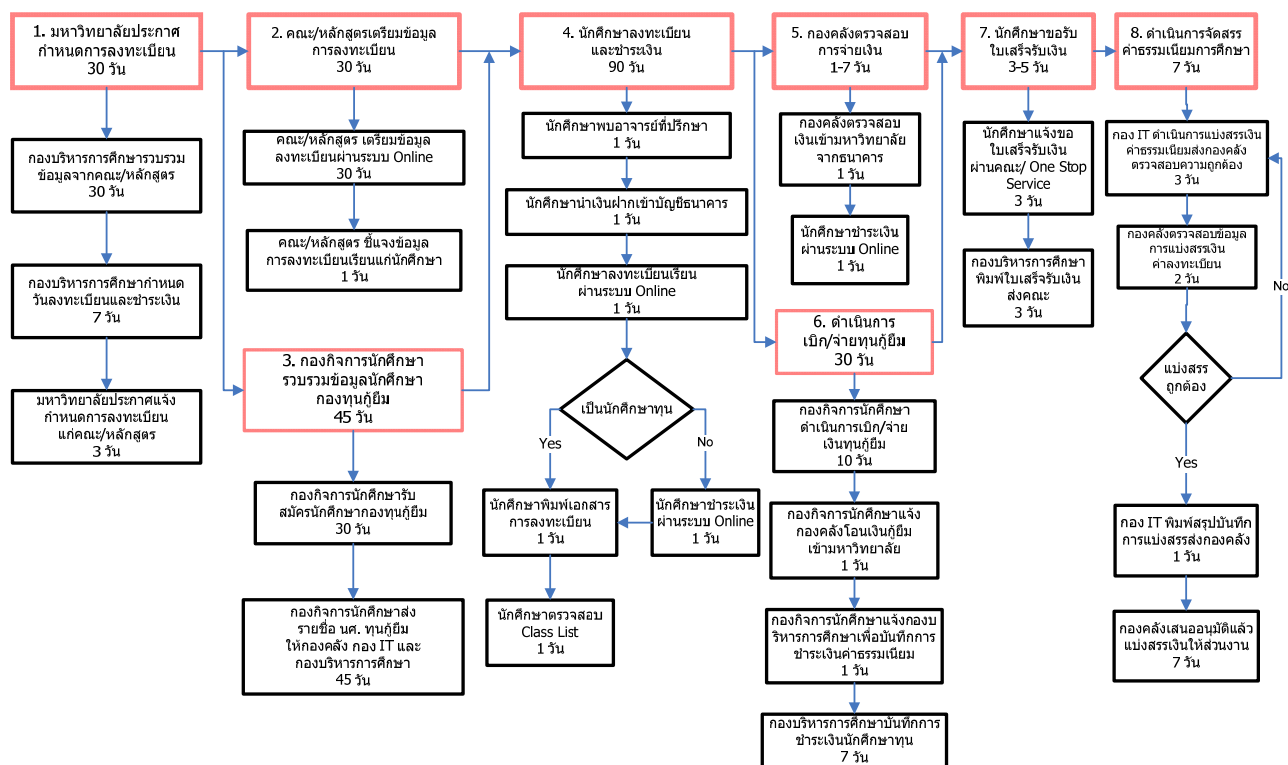
กองกิจการนักศึกษา

กองบริหารการศึกษา

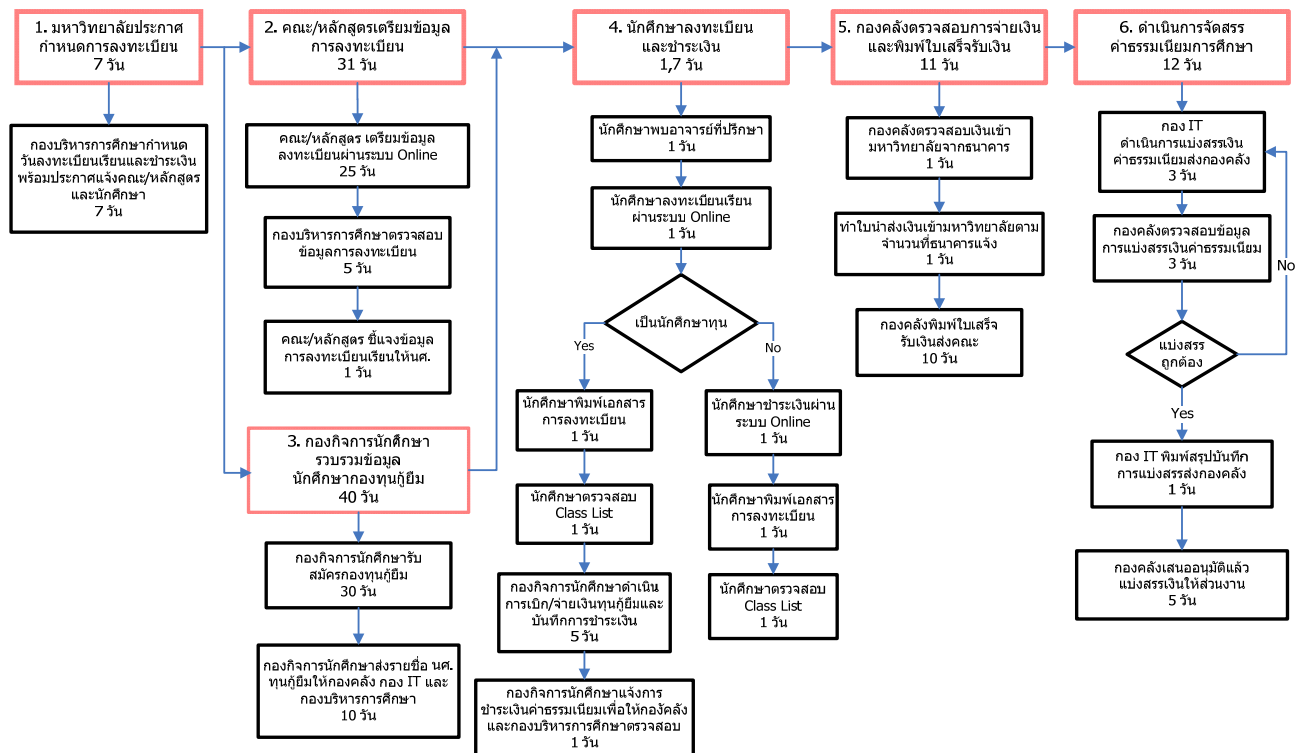
กองเทคโนโลยีสารสนเทศ

Page No.9

สรุปแล้วหลักการทั้ง 3 อย่างจะวางอยู่บน ความมีส่วนร่วม (Participation) ซึ่งภายในกลุ่มมีการประชุมร่วมกันทุกๆ 2 อาทิตย์



สำหรับแผนภูมิสายธารแห่งคุณค่าก่อนปรับปรุงนั้น กระบวนการทำงานเริ่มจาก มหาวิทยาลัยประกาศกำหนดการลงทะเบียน คณะและหลักสูตรเตรียมข้อมูลการลงทะเบียน จนถึงกระบวนการสุดท้ายกระบวนการที่ 8 คือขั้นตอนการจัดสรรค่าธรรมเนียมการศึกษา



จากสายธารแห่งคุณค่าหลังปรับปรุง ทำให้ปัจจุบันสามารถลดกระบวนการลงได้ เหลือ 6 กระบวนการและระยะเวลาแต่ละกระบวนการก็สามารถลดลงได้ แต่นอกจากนี้ก็ยัง ต้องมีการเฝ้าระวังข้อผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นอยู่เสมอ โดยจากภาพกระบวนการที่หนึ่ง ระยะเวลาลดลง แต่เมื่อมาถึงกระบวนการที่สองคือ คณะ/หลักสูตรเตรียมข้อมูลการลงทะเบียน ใช้ระยะเวลาเพิ่มขึ้น 1 วันเนื่องจากขั้นตอนของการเตรียมข้อมูลถือเป็นเรื่องที่สำคัญ

➤ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากวิทยากร

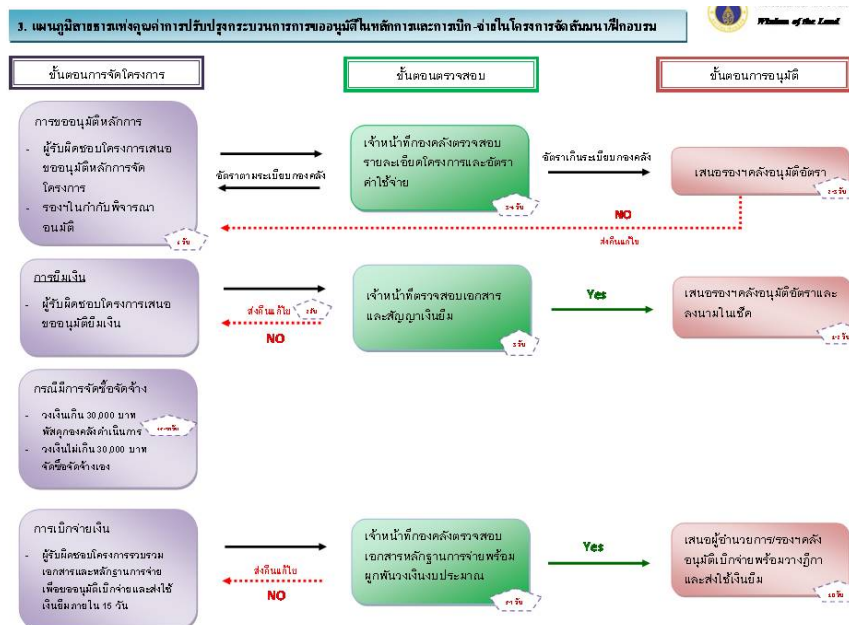
ขอชื่นชมทีมงานของกระบวนการนี้ว่าทำได้ดีมาก ซึ่งแม้ว่ามีการนำแนวคิด LEAN มา ใช้ในระยะเวลาสั้น แต่สามารถเห็น Improvement เกิดขึ้นในหน่วยงานได้อย่างชัดเจน สำหรับ กระบวนการนี้สามารถนำแนวคิด LEAN มาแก้ไขได้หลายกิจกรรม เพื่อการป้องกันความผิดพลาด ที่เกิดขึ้น ตัวอย่างเช่น

- การลงทะเบียนออนไลน์ หากผู้ลงทะเบียนกรอกจำนวนค่าลงทะเบียนไม่ตรงกับ คณะที่ศึกษา ระบบจะต้องมีการตรวจสอบและแสดงข้อความเตือน ซึ่งสำหรับ เรื่องการลงทะเบียนเรียนนักศึกษานั้น การใช้ IT ถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญมาก
- ใบเสร็จรับเงิน ควรเขียนเป็น Value Stream ให้ละเอียดมากขึ้น ว่าเมื่อออก ใบเสร็จแล้วจะมีขั้นตอนใดอีกบ้าง มีภาระงานใดบ้าง ต้องใช้ระยะเวลาในการรอ เท่าไหร่ จะสามารถลดระยะเวลาลงได้อีกเท่าไร การพิจารณาเรื่องต่างๆ ดังกล่าวนั้นนอกจากจะทำให้ภาระงานน้อยลงแล้ว จะทำให้ผลลัพธ์เพิ่มมากขึ้นด้วย

กระบวนการงานที่ 4: การขออนุมัติในหลักการ และการเบิก-จ่าย ในโครงการสัมมนา/ฝึกอบรม

➤ การนำเสนอกระบวนการงาน

นำเสนอโดย นางสาววิมลภา ชุณหวิทยานนท์ กองคลัง



สายธารแห่งคุณค่า
การขออนุมัติใน
หลักการและการเบิก-
จ่ายในโครงการ
สัมมนา/ฝึกอบรม
ก่อนการปรับปรุง
กระบวนการมีทั้งหมด
25 กระบวนการ สรุป
ได้ 3 ส่วนหลัก ได้แก่
ขั้นตอนการจัด
โครงการ ขั้นตอน
ตรวจสอบ และ
ขั้นตอนการอนุมัติ ซึ่ง

ในแต่ละขั้นตอนแบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกเป็นการขออนุมัติหลักการ ส่วนที่สองเป็นการขออนุมัติเบิกจ่าย โดยส่วนของการขออนุมัติหลักการจะรวมถึงการยืมเงินทดรองจ่ายด้วย ซึ่งเมื่อเจ้าของโครงการทำเรื่องขออนุมัติหลักการแล้ว เรื่องจะต้องส่งมาให้กองคลังทำการตรวจสอบเอกสารหลักฐานและเสนอขออนุมัติหลักการ

จากการวิเคราะห์
กระบวนการทำงาน จะ
เห็นได้ว่ามีข้อผิดพลาดที่
เกิดขึ้น ได้แก่ ต้องมีการ
ทำงานที่ซ้ำเดิมเพื่อแก้ไข
ข้อบกพร่องก่อนที่จะ
เสนออนุมัติเนื่องจาก
หนังสือที่เสนอขออนุมัติ
หลักการและขออนุมัติ
เบิกค่าใช้จ่ายถูกส่งกลับ
ไปกลับมาเพื่อแก้ไขอัตรา
ค่าใช้จ่ายที่ไม่ถูกต้อง

หรือเพื่อแก้ไขหลักฐานการเบิกจ่ายที่ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน มีการรอคอยเนื่องจากรอเอกสาร
หรือหลักฐานให้ครบถ้วนก่อนส่งไปแก้ไขแล้วเสนอขออนุมัติ มีการเดินทางของเอกสารที่ต้อง
ส่งกลับไปกลับมา มีการสูญเสียทางด้านเวลาของเจ้าหน้าที่ที่ต้องเดินเรื่องรับเรื่องคืนเอกสาร



ประเด็น	ความสูญเสียเปล่า
Defect rework : ทำงานซ้ำเพื่อแก้ไขข้อบกพร่อง	หนังสือที่นำเสนอขออนุมัติในหลักการและขออนุมัติเบิกค่าใช้จ่ายถูกส่งกลับคืนหลายครั้งเพื่อแก้ไข - อัตราค่าใช้จ่ายไม่ถูกต้อง - หลักฐานการเบิกจ่ายไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน
Waiting: การรอคอย	รอเอกสารหรือหลักฐานให้ครบถ้วนก่อนส่งรอการแก้ไขเอกสาร การตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่และรอการอนุมัติ/ลงนามจากผู้บริหาร
Transportation: การเดินทาง	การส่งเรื่องคืนกลับไปมา
Motion: การเคลื่อนไหว	เจ้าหน้าที่ผู้เดินเรื่องรับเรื่องคืนและส่งกลับ

สาเหตุ Root cause addressed	แนวทางแก้ไข Solution Proposed
1. ข้อมูลและอัตรา การเสนอขออนุมัติหลักการไม่ครบถ้วน ไม่เหมาะสม 2. ขาดการกำหนดรูปแบบและเอกสารประกอบที่เป็นมาตรฐาน ในการขออนุมัติโครงการ 3. ไม่มีประกาศกำหนดอัตราค่าใช้จ่ายของการสัมมนา/อบรมที่ชัดเจน	จัดทำแบบฟอร์มพร้อมตัวอย่าง การเขียนโครงการ จัดทำประกาศ กำหนดอัตรา
4. เอกสาร หลักฐานการเบิกจ่ายไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วนตาม ประกาศของมหาวิทยาลัย 5. บุคลากรขาดความเข้าใจ ขาดประสบการณ์ หรือไม่มีการส่งต่อข้อมูลซึ่งกันและกัน ต้องเสียเวลาในการเรียนรู้ และทำความเข้าใจ 6. การสื่อสารของเจ้าหน้าที่จากกองคลังเพื่อให้เข้าใจหลักการการเบิกจ่ายพร้อมเอกสารที่ต้องใช้ประกอบยังไม่เพียงพอ และบุคลากรส่วนใหญ่ยังไม่รับรู้	- สร้างงานที่เป็นมาตรฐาน - จัดทำ Checklist ทำคู่มือ จัดอบรม บุคลากรเพื่อให้เข้าใจวิธีการและ แนวทางปฏิบัติที่ถูกต้อง - สื่อสารให้ทราบถึงคู่มือการขอ อนุมัติและ

ทาง กลุ่มได้มีการ วิเคราะห์สาเหตุและแนว ทางการแก้ไขเพื่อลดการ ทำงานซ้ำ ซึ่งสาเหตุ ดังกล่าวได้แก่ ข้อมูลและ อัตราการเสนอขออนุมัติ หลักการไม่ครบถ้วนไม่ เหมาะสม ขาดการ กำหนดรูปแบบ และ เอกสารประกอบที่เป็น มาตรฐานในการขอ อนุมัติ ไม่มีประกาศ กำหนดอัตราค่าใช้จ่าย

ของการสัมมนา/อบรมที่ชัดเจน โดยแนวทางการแก้ไขคือจัดทำแบบฟอร์มพร้อมตัวอย่างการ เขียนโครงการ จัดทำประกาศ กำหนดอัตรา เพื่อไม่ต้องเสียเวลาในการค้นหาอัตราที่ เหมาะสม นอกจากนี้ยังพบสาเหตุอื่นๆอีก ได้แก่ เอกสารหลักฐานการเบิกจ่ายไม่ถูกต้องไม่ ครบถ้วนตามประกาศมหาวิทยาลัย บุคลากรขาดความเข้าใจขาดประสบการณ์หรือไม่มีการส่ง ต่อข้อมูลซึ่งกันและกันทำให้ต้องเสียเวลาเรียนรู้และทำความเข้าใจ การสื่อสารของเจ้าหน้าที่ กองคลังเพื่อให้เข้าใจหลักฐานการเบิกจ่ายพร้อมเอกสารที่ต้องใช้ประกอบยังไม่เพียงพอ โดย แนวทางการแก้ไขสาเหตุเหล่านี้คือสร้างการทำงานให้เป็นมาตรฐาน จัดทำ Checklist ทำคู่มือ จัดอบรมบุคลากรเพื่อให้

เข้าใจวิธีการและแนวทาง ปฏิบัติที่ถูกต้อง และ จะต้องสื่อสารให้ทราบถึง คู่มือการขออนุมัติ ส่วน เป้าหมายของปัญหา หลังจากทบทวนแล้ว มี ดังนี้ อัตราการส่งเรื่องขอ อนุมัติหลักการ วงเงิน และอัตราค่าใช้จ่าย ส่ง เรื่องคืนเพื่อแก้ไขให้น้อย กว่า 10% สำหรับหลักฐาน การเบิกจ่ายนั้นควรจะ

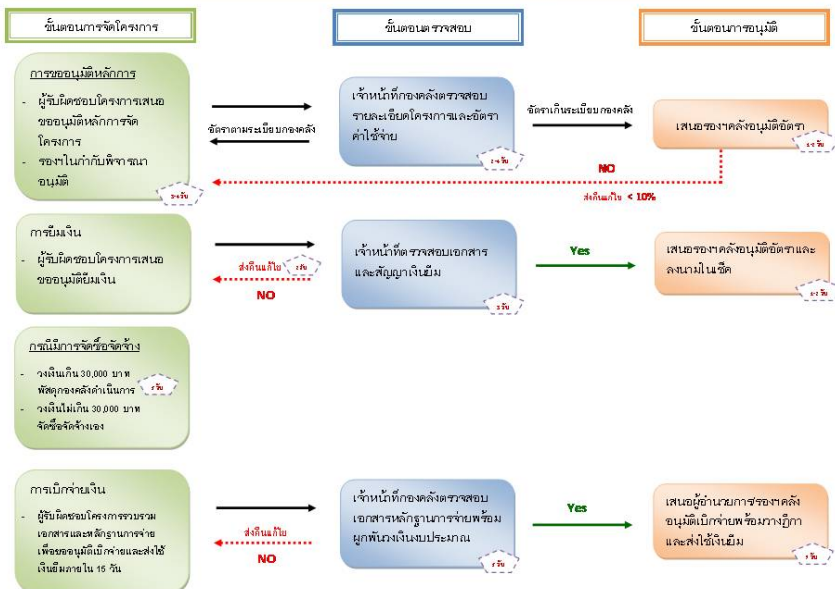
เป้าหมาย (Target State)

เป้าหมาย
1. อัตราการส่งเรื่องขออนุมัติหลักการ วงเงิน และอัตราค่าใช้จ่าย ส่งเรื่องคืนเพื่อแก้ไขน้อยกว่า 10 %
2. หลักฐานการเบิกจ่ายถูกต้อง ได้รับอนุมัติให้เบิกจ่าย วางฎีกา และส่งเงินยืม ภายใน 15 วันทำการ ไม่น้อยกว่า 80 %
3. บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด



ถูกต้องได้รับการอนุมัติการเบิกจ่าย วางฎีกาและส่งคืนเงินยืมภายใน 15 วันทำการ ไม่น้อยกว่า 80% ส่วนบุคลากรที่เกี่ยวข้องนั้นควรทำให้เกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด

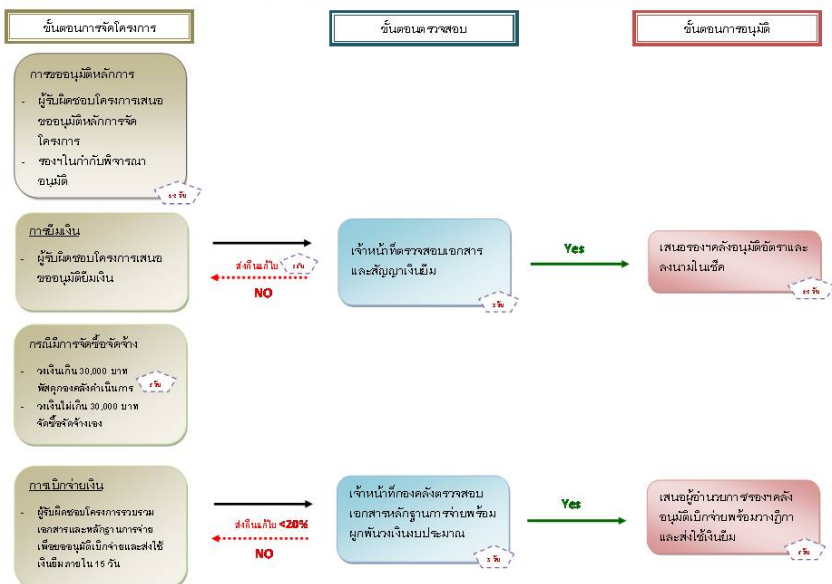
5. แผนภูมิธารแห่งคุณค่าทางด้านการปรับปรุงกระบวนการของมูลนิธิในหลักการและเกณฑ์-งานในโครงการจัดสัมมนาฝึกอบรม : 5.1 การปรับปรุงครั้งที่ 1



หลังจากที่มีการวิเคราะห์ปัญหาและกำหนดเป้าหมายแล้ว จึงมีการสร้างแผนภาพการดำเนินงานหลังการปรับปรุง แสดงถึงการปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงาน เช่น การปรับปรุงเรื่องประกาศการจัดทำแบบฟอร์มที่เป็นมาตรฐาน ซึ่งทำให้อายุการใช้งานได้น้อยลง

จาก 35 วัน เหลือประมาณ 27 วัน สำหรับการปรับปรุงระยะที่ 2 คาดว่า จะสามารถลดระยะเวลาลงได้จะเหลือเพียง 17 วัน สำหรับ แนวทางดำเนินการแก้ไข ถ้าเป็น เรื่องของการจัดทำแบบฟอร์มพร้อมตัวอย่างการเขียนโครงการ ในขณะนี้มีการจัดประชุมและกำหนด

5. แผนภูมิธารแห่งคุณค่าทางด้านการปรับปรุงกระบวนการของมูลนิธิในหลักการและเกณฑ์-งานในโครงการจัดสัมมนาฝึกอบรม : 5.2 การปรับปรุงครั้งที่ 2



แบบฟอร์มแจกไปดำเนินการแล้ว ผลที่ได้พบว่ามี การทักท้วงน้อยลง

ข้อมูลที่ปรากฏในเรื่องของการอนุมัติหลักการครบถ้วนมากขึ้น มีการส่งคืนเพื่อแก้ไขน้อยลง เรื่องของการจัดทำ Checklist ในขณะนี้มีการประชุมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง กำหนดรูปแบบ Checklist ซึ่งเพิ่งเริ่มใช้เมื่อวันที่ 4 มีนาคม 2554 เรื่องของการจัดฝึกอบรมบุคลากร ในขณะนี้ยังไม่ได้ดำเนินการซึ่งคาดว่าจะมีการดำเนินการในระยะต่อไป



Outstanding Actions	ความก้าวหน้า
1. จัดทำแบบฟอร์มพร้อมตัวอย่างการเขียนโครงการเพื่อขออนุมัติ โดยทวิระพลและเจษฎ์/พัชร์/ประเด็น เพื่อประกอบการพิจารณา	ได้มีการจัดประชุม กำหนดแบบฟอร์มการเขียนโครงการ และตัวอย่าง ในเดือน ก.พ. 54 ส่งแบบฟอร์มให้ทุกหน่วยงานให้ประกอบการพิจารณาของอนุมัติหลักการ
2. จัดทำ Checklist	ได้มีการประชุมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง กำหนดรูปแบบ Checklist และได้แจกหน่วยงาน เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาเบิกจ่ายเมื่อ วันที่ 4 มี.ค. 54
3. จัดฝึกอบรมบุคลากร	-

แนวทางดำเนินการแก้ปัญหา



Outstanding Actions	ความก้าวหน้า
4. ทำประกาศกำหนดอัตราค่าใช้จ่ายในการจัดสัมมนา/ฝึกอบรม	มีการประชุมร่วมกันกำหนดอัตราที่เหมาะสมและจัดทำเป็นประกาศฯ
5. จัดทำบัญชีรายชื่อผู้ประกอบการจำหน่ายวัสดุ ครุภัณฑ์ การ พักดู ส่งรายการโรงแรมให้รอง-คลัง พิจารณาบริการที่เกี่ยวข้องกับการจัดสัมมนา/ฝึกอบรม	

การทำประกาศกำหนดอัตราค่าใช้จ่ายในการจัดสัมมนาและฝึกอบรม ขณะนี้ได้จัดประชุมร่วมกันกำหนดอัตราที่เหมาะสมและอยู่ในระหว่างการจัดทำประกาศ ซึ่งการจัดทำประกาศทำให้ช่วยลดระยะเวลาในการส่งคืนเอกสารในเรื่องการขอ

อนุมัติหลักการ เรื่องของการจัดทำบัญชีรายชื่อผู้ประกอบการจำหน่ายวัสดุ และขณะนี้ท่านรองอธิการบดีฝ่ายการคลัง อยู่ในช่วงการพิจารณารายการโรงแรมที่งานพัสดุนำเสนอ

ปัจจัยสนับสนุนความสำเร็จ

ของกระบวนการ มี 3 ปัจจัยหลักที่ต้องประสานงานกัน ส่วนแรกคือผู้บริหารและหัวหน้า จะต้องส่งเสริมให้เกิดกระบวนการทำงานแบบ VSM ไม่ว่าจะเป็นการทำงานภายในกองเดียวกันหรือระหว่างกอง ซึ่งในขณะนี้ท่านอธิการบดีและท่านรองอธิการบดีฝ่ายการคลัง ได้มีการสนับสนุนให้เกิดกระบวนการที่ต่อเนื่องกันและเป็นสายธารที่สร้างคุณค่าแห่งการทำงานให้เกิดผลสำเร็จ

ปัจจัยสนับสนุนความสำเร็จของกระบวนการ	
1. ผู้บริหาร / หัวหน้า	- ส่งเสริม สนับสนุน ติดตาม
2. เจ้าของโครงการ	- เข้าใจ สนใจ ตั้งใจ
3. เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบ	- เปิดใจ ปรับปรุง และเปลี่ยนแปลง



ในเรื่องของการกำหนดอัตราจัดประชุมเพื่อให้เกิดเป็นประกาศที่ออกมาใช้สำหรับทุกหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี และนอกจากนี้มีการสั่งการให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยมีการติดตามผลการปฏิบัติงานเป็นระยะเพื่อให้การดำเนินงานนั้นไม่หยุดนิ่ง สามารถขับเคลื่อนต่อไปได้ ส่วนที่สองคือเจ้าของโครงการ จะต้องเข้าใจ สนใจ และตั้งใจ โดยการเข้าใจกระบวนการที่เกี่ยวข้องว่าสิ่งที่ทำไปไม่ครบถ้วนจะต้องมีการทักท้วงและมีการแก้ไข ซึ่งจะทำให้เสียเวลาในการดำเนินงาน การสนใจนั้นจะต้องสนใจที่จะเรียนรู้ และดำเนินการตามที่กำหนดไว้ โดยการตั้งใจนั้นจะต้องตั้งใจที่จะปฏิบัติให้การดำเนินงานนั้นถูกต้อง เช่น ส่วนของ Checklist ที่ส่งไปให้หน่วยงานในสำนักงานอธิการบดีจะต้องแนบเอกสารหลักฐานและมีการศึกษาจากเว็บไซต์ที่กองคลังได้มีการประชาสัมพันธ์ให้ ส่วนที่สามคือเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบจะต้องเปิดใจ ปรับปรุง และเปลี่ยนแปลง ในการเปิดใจนั้นจะต้องพร้อมที่จะอธิบายให้ผู้รับบริการเข้าใจและดำเนินการได้ถูกต้อง มีการปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้ง่าย สั้น และได้ผลลัพธ์ที่ถูกต้อง ซึ่งต้องมีการให้ผู้รับบริการตรวจสอบเอกสารเองก่อนที่จะส่งมายังกองคลัง มีการเปลี่ยนแปลงความคิดที่ว่า I am OK. You are not OK. หรือ You are not OK. I am OK. ให้กลายเป็น I am OK. You are OK.

➤ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากวิทยากร

กระบวนการนี้ ถือว่าเป็นอีกหนึ่งตัวอย่างที่น่าสนใจ ซึ่งทางทีมได้มองหา Waste ที่จะเกิดขึ้นและหาวิธีการเพื่อแก้ไข โดยถ้ามีการพิจารณากระบวนการตั้งแต่ขั้นตอนที่หน่วยงานต้นสังกัดของอนุมัติจนกระทั่งได้รับการอนุมัตินั้น มี Quality ที่เป็นไปตามเป้าหมายอย่างไรบ้าง ซึ่งส่วนหนึ่งอาจมาจากความต้องการของผู้รับบริการและอีกส่วนเป็นเรื่องของกฎระเบียบ ที่ต้องดำเนินการ โดยเรื่องของเวลาที่ลดลงนั้นเป็นเพียงแค่ประโยชน์ส่วนหนึ่ง แต่เรื่องหลักต้องเน้นเรื่อง Safety, Quality ก่อน ซึ่งอาจจะพบว่าบางขั้นตอนไม่ก่อให้เกิด Value ตามที่ต้องการ ตอนนี้ทางทีมได้มองในแง่ที่จะลด Defect ซึ่งทำให้ลด Waste ได้ไประดับหนึ่ง ดังนั้นควรพิจารณาขั้นตอนที่ทำอยู่ว่าเกิดผลลัพธ์มากแค่ไหน ถ้าเกิดไม่มากจะสามารถยุบหรือรวมขั้นตอนต่างๆเหล่านั้นได้หรือไม่ หรืออาจจะหาขั้นตอนอื่นซึ่งในเวลาน้อยกว่า แต่ได้ผลลัพธ์เท่ากันหรืออาจมากกว่ามาแทน ตัวอย่างเช่น

“กระบวนการแห่งคุณค่าหลังการปรับปรุงแล้ว ดังนี้

- รับเรื่อง : อธิการกองคลัง รับเรื่อง เพื่อที่จะส่งงานให้ดำเนินการต่อ (ใช้เวลา 1 วัน)
- ตรวจสอบ : เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเรื่องอนุมัติหลักฐานการยืมเงินพร้อมเสนอเช็คยืมเงิน”

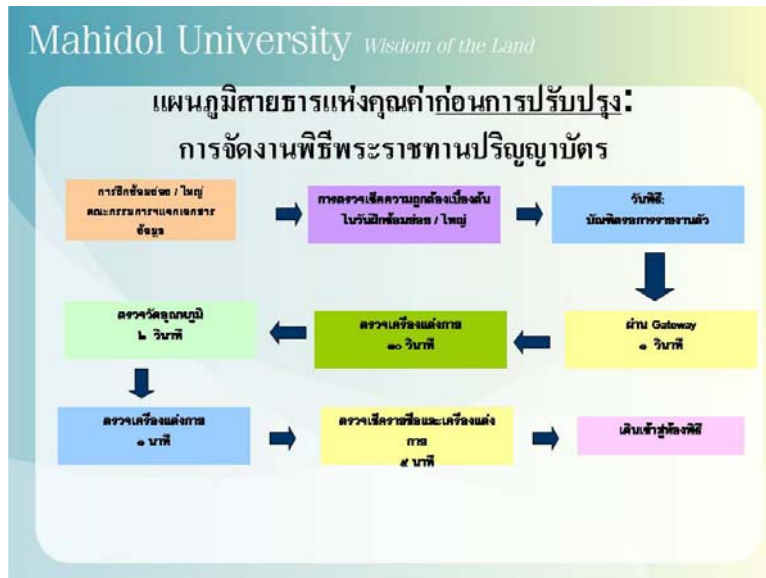
จากขั้นตอนที่ธุรการรับเรื่องแล้วส่งต่อ มีผลลัพธ์อะไรเกิดขึ้นบ้าง ทำไมถึงต้องไปผ่านธุรการกองคลังก่อน ทั้งๆที่แบบฟอร์มต่างๆมีวิธีการเขียนที่เป็นมาตรฐานอยู่แล้ว หรือรับเรื่องแล้วส่งต่ออย่างเดียว ซึ่งจะต้องใช้เวลาถึง 1 วัน โดยเรื่องที่รับมาจะถูกต้องหรือไม่ก็ต้องรับไว้ก่อน นั่นหมายความว่า เราได้ปล่อยให้ของเสีย หรือ Waste ได้ผ่านเข้ามาในกระบวนการเราตั้งแต่ขั้นแรกแล้ว ถ้าเป็นในแนวคิด LEAN จะต้องไม่มี Waste เข้ามาในกระบวนการเลย ซึ่งหากมี Waste ในขั้นใดก็ตามต้องแก้ไขให้ถูกต้องก่อนที่จะให้ผ่านเข้ามาในกระบวนการ ดังนั้นอย่าปล่อยให้ Waste เข้ามาในกระบวนการได้

สำหรับ เป้าหมาย (Target) ที่ทางทีมได้ตั้งไว้ในข้อ2 คือ “หลักฐานการเบิกจ่าย ถูกต้อง ได้รับอนุมัติให้เบิกจ่าย วางฎีกา และส่งคืนเงินยืม ภายใน 15 วันทำการ ไม่น้อยกว่า 80%” แต่ถ้าเราเพิ่มเป็นว่า “ถ้าเอกสารที่ส่งเข้ามาแล้วมันไม่ถูกต้องรอบแรก เราจะสามารถช่วยให้ผู้ส่งเอกสารได้แก้ไขให้เรียบร้อยเสร็จภายในกี่วัน”

กระบวนการงานที่ 5: การพัฒนากระบวนการงานการจัดงานพิธี พระราชทานปริญญาบัตรการรายงานตัวของบัณฑิต

➤ การนำเสนอกระบวนการงาน

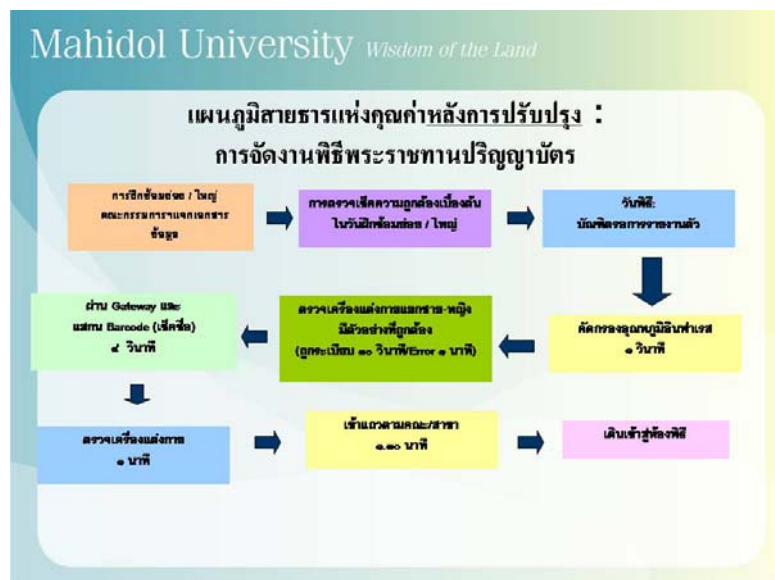
นำเสนอโดย นางอาภรณ์ ไกรเดช ผู้อำนวยการกองกิจการนักศึกษา



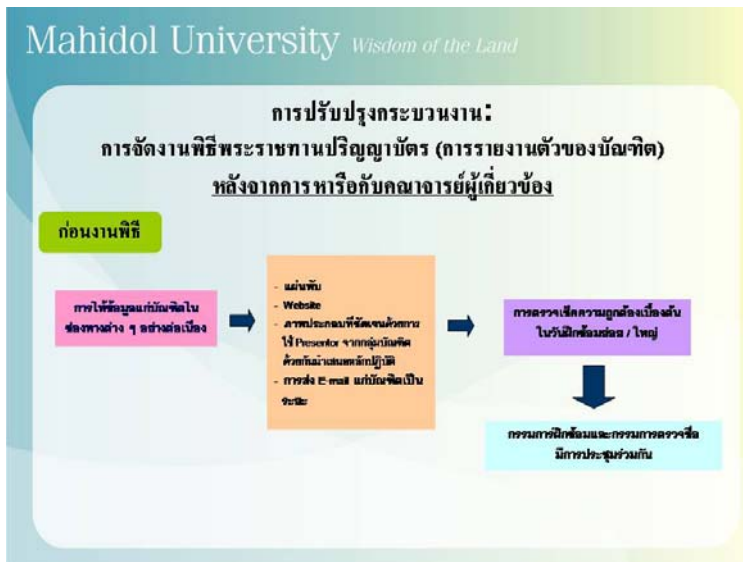
เจ้าภาพหลักของกระบวนการนี้คือ กองบริหารงานทั่วไป ที่ปรึกษา คือ คณะกรรมการจัดงานพิธีฯ จากครั้งแรกที่กลุ่มได้วิเคราะห์ปัญหาของกระบวนการนั้น พบว่ามีปัญหาที่หลากหลายมาก เนื่องจากการจัดงานพิธีพระราชทานปริญญาบัตรมีคณะกรรมการทั้งหมด 26 ชุด เมื่อสรุปแล้วจึงวิเคราะห์

ร่วมกันว่าควรพัฒนากระบวนการในส่วนของการตรวจรายชื่อบัณฑิต จากแผนภูมิสายธารแห่งคุณค่าก่อนการปรับปรุง เมื่อลงทะเบียนเป็นบัณฑิตแล้ว จะต้องผ่านการฝึกซ้อมย่อย/ใหญ่ ซึ่งคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องกับการฝึกซ้อมจะทำการแจกเอกสารข้อมูล ต่อไปเป็นการตรวจเช็ค

ความถูกต้องเบื้องต้นในวันฝึกซ้อมย่อย/ใหญ่ เมื่อถึงพิธีจริงบัณฑิตรอการรายงานตัวและเข้าสู่อการตรวจเช็คต่างๆ ซึ่งตามขั้นตอนจะมีการตรวจเครื่องแต่งกายถึง 2 ครั้ง ในกลุ่มได้ปรึกษาให้มีการแก้ไขปรับปรุง ดังนี้ ขั้นตอนการตรวจวัดอุณหภูมิ ปรับเป็นการตรวจโดยใช้การคัดกรองด้วยอินฟราเรส ซึ่งจากเดิมใช้เวลา 2 วินาทีลดได้เหลือ



1 วินาที ขั้นการตรวจเครื่องแต่งกาย มีการแยกเป็นชาย-หญิงพร้อมกับมีตัวอย่างที่ถูกต้อง ซึ่งแผนภาพนี้เป็นการปรับปรุงกระบวนการเมื่อการประชุม VSM ครั้งที่ 1



หลังจากมีการนำกระบวนการที่ได้ปรับปรุงแล้วเข้าสู่ที่ประชุมกับที่ปรึกษา คณะกรรมการและคณาจารย์ผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งการนำไปปรึกษากับบุคคลกลุ่มต่าง ๆ นั้นทำให้ได้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล ได้รับข้อเสนอแนะ ที่เป็นประโยชน์มาก ซึ่งข้อเสนอแนะคือกระบวนการที่ทำอยู่นั้นซึ่งเป็นการเน้นเรื่องการแต่งกายของบัณฑิต ดังนั้นก่อนวันพิธีจริง

ควรมีการประชาสัมพันธ์ การให้ข้อมูลแก่บัณฑิตในช่องทางต่างๆอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ ทางแผ่นพับ Website และขอความอนุเคราะห์จากทางคณะและฝ่ายต่างๆที่เกี่ยวข้องในการประชาสัมพันธ์ด้วย เมื่อถึงวันพิธีจริง มีการคาดหวังว่าบัณฑิตจะทำตามกฎระเบียบและแนวทางปฏิบัติที่ได้ประชาสัมพันธ์จากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งถ้าเป็นไปนั้นก็จะ



แผนปฏิบัติงานฝ่ายตรวจชื่อบัณฑิตประจำปีการศึกษา 2553

เป้าหมาย **บัณฑิตแต่งกายให้ถูกต้อง**

แผนปฏิบัติงาน

วันเดือนปี	การดำเนินงาน
เมษายน 2554	จัดทำ Poster รณรงค์การแต่งกายและสีของที่หันหน้าเข้าเขตพิธี
พฤษภาคม 2554	ขอความอนุเคราะห์ - ฝ่ายประชาสัมพันธ์ (จัดข้อมูลและ Poster ใน Web ของบัณฑิตวิทยาลัย) - ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ลง Web Site มหาวิทยาลัย - ฝ่ายฝึกอบรม (จัดข้อมูลในเอกสารคำแนะนำการเข้าพิธีพระราชทาน และแจ้งให้บัณฑิตทราบเป็นช่วง ๆ จนกว่าฝึกซ้อม)
มิถุนายน – กรกฎาคม 2554	จัดทำไวนิล เพื่อประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบล่วงหน้าพร้อมฝึกซ้อมทราบ (การติดตั้งให้คณะ/วิทยาลัย เป็นผู้พิจารณาตามพื้นที่เหมาะสมที่สุด)
ปลายมิถุนายน 2554	ประชุมคณะกรรมการฝ่ายตรวจชื่อบัณฑิต
2 กรกฎาคม 2554	ติดตั้งไวนิล ณ สถานที่ซ้อมซ้อม มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลา
3 – 4 กรกฎาคม 2554	ติดตั้งไวนิล ขนาดใหญ่ วันซ้อมใหญ่และวันพิธี 1. บริเวณก่อนเข้า Gateway เพื่อลดอุณหภูมิ 2. คณะกรรมการตรวจเช็คบัณฑิตรายบุคคล (วันซ้อมใหญ่)

ได้ตามแผนกระบวนการดังนี้ทางฝ่ายตรวจชื่อบัณฑิต ก็มีการจัดทำแผนปฏิบัติงานเช่นกัน เช่น การจัดทำ Poster การจัดทำไวนิล เพื่อติดตั้งวันซ้อมและวันพิธีจริง นอกจากนี้ยังมีแผนในส่วนของการขอความอนุเคราะห์จากส่วนงานที่เกี่ยวข้องในการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการรับปริญญา ซึ่งจะเห็นได้ว่าทุกฝ่ายจะต้องร่วมมือกันเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนที่วางไว้

➤ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากวิทยากร

กระบวนการนี้ ถ้าพิจารณาที่ผู้รับบริการ นั่นก็คือ บัณฑิต ญาติของบัณฑิตและคณะกรรมการพิธีการ ซึ่งผู้รับบริการย่อมต้องการให้ขั้นตอนต่างๆในกระบวนการถูกต้อง โดยผ่านทาง Quality สำหรับ Quality ทางด้านเวลาตั้งแต่ที่ผู้รับบริการมารอเพื่อรับพระราชทานปริญญาบัตร จนถึงเสร็จพิธี มันเป็นกระบวนการที่มีขั้นตอนเยอะมาก แนวทางแก้ไข คือ การตัดบางขั้นตอนที่เป็นคอขวดของกระบวนการ ซึ่งหากแก้ไขในขั้นตอนนี้ได้ จะทำให้ Cycle Time ลดลงได้ วิธีที่จะช่วยแก้ไขได้ ก็คือต้องมี Standardize work เพื่อกำหนด Quality เช่น ถ้าคอขวดของกระบวนการ คือ ขั้นตอนของการตรวจการแต่งกายของนักศึกษา Standardize work ก็คือกฎระเบียบวิธีการแต่งกาย และมีหุ่นนายแบบที่แต่งกายถูกต้องไว้แสดงให้เห็นอย่างชัดเจน นอกจากนี้ควรพิจารณาเรื่องกำลังคน โดยพิจารณาเวลาในทุกขั้นตอน แล้วดูว่าขั้นตอนที่ใช้เวลาน้อยเพื่อพิจารณากำลังคน หากว่าจะได้กระจายกำลังคนไปยังส่วนอื่นๆได้ เพื่อให้ Cycle Time เฉลี่ยของทั้งกระบวนการลดลง

ดังนั้น ควรคำนึงถึง Value ให้มากขึ้นซึ่งจะต้องเป็น Value ที่เกิดขึ้นสำหรับผู้รับบริการ และที่สำคัญต้องพิจารณาด้วยว่าเรากำหนดผู้รับบริการถูกต้องหรือไม่

กระบวนการที่ 6: การบำรุงรักษาและซ่อมแซมอาคารสำนักงานอธิการบดี

➤ การนำเสนอกระบวนการ

นำเสนอโดย ว่าที่ร้อยโทคนธรรพ์ เตียเจริญ กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม



VSM กระบวนการที่ 6 การบำรุงรักษาและซ่อมแซมอาคารสำนักงานอธิการบดี

ภาระงานในการดูแลระบบอาคารสำนักงานอธิการบดี ของกองกายภาพและสิ่งแวดล้อม

งานสาธารณูปโภคและระบบอาคาร กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม มีภาระงานในการดูแลระบบอาคารสำนักงานอธิการบดีให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ได้แก่ ระบบไฟฟ้าแสงสว่าง ระบบไฟฟ้าอาคาร ห้องน้ำ พื้น ผ้าม่าน ฝ้าเพดาน ประตู หน้าต่าง ติดตั้งตู้สายโทรศัพท์ภายในเพิ่มเติม ซ่อมแซมโทรศัพท์ เป็นต้น

ภาระงานในการดูแลของกองกายภาพและสิ่งแวดล้อม คือ งานสาธารณูปโภคและระบบอาคาร ซึ่งจะเข้าไปดูแลในเรื่องของการรักษาสภาพซ่อมแซมให้อุปกรณ์ที่ชำรุดหรือเสียหายให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน เช่น ระบบไฟฟ้า ระบบอาคารสถานที่ระบบโทรศัพท์

เหตุผลที่การทำ VSM จากเดิมในการซ่อมแซม มีการดำเนินขั้นตอนโดยมีการส่งเอกสารมาแจ้งซ่อม และจากนั้นผู้แจ้งต้องรอการรับแจ้งซึ่งรอนาน จากสภาพการณ์เดิม จะเห็นได้ว่าถ้ามีอะไหล่ จะดำเนินการซ่อมเสร็จภายใน 2-3 วัน ถ้าไม่มีอะไหล่



MAHIDOL UNIVERSITY
Wisdom of the Land

VSM : กระบวนการที่ 6 การบำรุงรักษาและซ่อมแซมอาคารสำนักงานอธิการบดี

เหตุผลการทำ

❖ ปัญหา : ใช้เวลาในการซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภคที่มีการแจ้งซ่อมนาน

มีผลกระทบต่อนักศึกษา บุคลากร และผู้มาติดต่อ

2

กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม (10032554)



MAHIDOL UNIVERSITY
Wisdom of the Land

VSM : กระบวนการที่ 6 การบำรุงรักษาและซ่อมแซมอาคารสำนักงานอธิการบดี

สภาพการณ์ปัจจุบัน (เดิม)

❖ ระยะเวลาเฉลี่ย จากได้รับแจ้งซ่อมถึงซ่อมเสร็จ

❖ 2-3 วัน กรณีซ่อมเอง โดยมีอะไหล่พร้อม

❖ 22-30 วัน กรณีซ่อมเอง โดยรอซื้ออะไหล่

จะต้องดำเนินการจัดซื้ออะไหล่ไปที่พัสดุ เมื่อรวมแล้วใช้เวลาภายใน 22-30 วัน เมื่อมีการวิเคราะห์ถึงสาเหตุความล่าช้าแล้วพบว่ามาจาก งานพัสดุไม่มีเจ้าหน้าที่งานธุรการโดยตรง หัวหน้างานติดประชุมบ่อย เจ้าหน้าที่ลาออกบ่อย มีการส่งเรื่องการแจ้งซ่อมไปผิด

3

กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม (10032554)

หน่วยงาน
หน่วยอาคาร
ไม่แจ้ง spec
อะไหล่ที่ขอเบิก
ซึ่งปัจจัย
เหล่านั้น ทำให้
ต้องเสียเวลาใน
การส่งเรื่อง
กลับไปกลับมา
นอกจากนี้
ในขณะที่ใช้งาน
ช่างไม่สามารถ
เข้าซ่อมได้ เช่น
ห้องน้ำ



MAHIDOL UNIVERSITY
Wisdom of the Land

VSM : กระบวนการที่ 6 การบำรุงรักษาและซ่อมแซมอาคารสำนักงานอธิการบดี

การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหางานซ่อมแซมล่าช้า

❖ คน

- ❖ জন.พัสดุ ทำหน้าที่ธุรการของงานเอง
- ❖ หัวหน้างานและผู้มีอำนาจอนุมัติ ติดประชุมบ่อยครั้ง
- ❖ জন.พัสดุลาออกบ่อย เจ้าหน้าที่ไม่ครบ ทำให้ জন.บางคน ต้องรับภาระหลายหน้าที่ รวมถึงทำหน้าที่ธุรการของงาน / ตรวจสอบกลั่นกรองเอกสาร / ให้คำปรึกษา และนำการปฏิบัติงานให้แก่ส่วนงาน

❖ กระบวนการ

- ❖ หน่วยงานที่แจ้งซ่อม ส่งใบแจ้งซ่อมไปไม่ถูกหน่วยงาน โดยส่งไปที่งานยานพาหนะ
- ❖ หน่วยอาคารไม่แจ้ง Spec/สี/ห่อ/รุ่น/ตัวอย่างอะไหล่ที่ขอเบิก

6

กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม (10032554)

เป้าหมายตามที่ระบุไว้ใน VSM

ระยะเวลาเฉลี่ย จากได้รับแจ้งซ่อมถึงซ่อมเสร็จ

- ไม่เกิน 1 วัน กรณีซ่อมเอง โดยมีอะไหล่พร้อม
- ไม่เกิน 9-15 วัน กรณีซ่อมเอง โดยรออะไหล่ (กรณีจัดซื้อภายใน)
- ไม่เกิน 12-22 วัน กรณีซ่อมเอง โดยรออะไหล่ (กรณีจัดซื้อใหม่)
- คุณภาพเป็นไปตามข้อกำหนด (Checklist) 90%

ผลสำเร็จตามเป้าหมาย

1. หลังจากที่ได้รับวัสดุสารองค์เลี้ยงเรียบร้อยแล้ว สามารถดำเนินการซ่อมแซมแล้วเสร็จภายในเวลาไม่เกิน 1 วัน

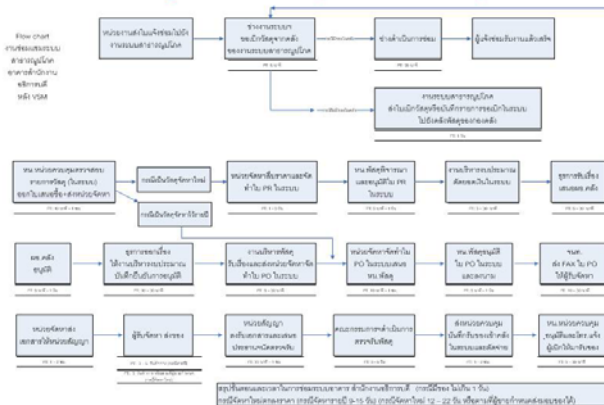
สำรองจากคลังแล้ว สามารถดำเนินการซ่อมเสร็จภายใน 1 วัน จากแผนภูมิสายธารแห่งคุณค่า
หลังปรับปรุง ในส่วนของการลดระยะเวลาเหลือ 9-15 วันนั้น มีการลดกระบวนการการลงรับ



**MAHIDOL
UNIVERSITY**
Wisdom of the Land

VSM :กระบวนการที่ 6 การบำรุงรักษาและซ่อมแซมอาคารสำนักงานอธิการบดี

แผนภูมิสายธารแห่งคุณค่าหลังปรับปรุง



กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม (10032554)

เรื่องที่ยกคลั่งและมีการจ้าง Outsource ทำงานธุรการของงานพัสดุ หัวหน้างานมอบหมายให้หัวหน้าหน่วยจัดซื้อสามารถเซ็นเพื่อดำเนินการได้หากวงเงินไม่เกิน 100,000 บาทซึ่งทำให้ระยะเวลาลดลงได้เหลือ 9 วัน ส่วนในกรณีที่จัดซื้อวัสดุใหม่ จะใช้ระยะเวลา 12 วัน

สำหรับการแจ้งซ่อม มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการงานโดยวิธีให้ผู้ขอแจ้งทำการโทรศัพท์แจ้งซ่อม แทนการส่งใบแจ้งซ่อม ซึ่งช่วยให้เจ้าหน้าที่รับแจ้งสามารถสอบถามและเข้าใจลักษณะของวัสดุที่แจ้งซ่อมได้ทันที จากนั้นเมื่อเจ้าหน้าที่เข้าไปซ่อมแล้วให้ผู้แจ้งเขียนใบแจ้งพร้อมกับการทำแบบประเมินการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่สำหรับความก้าวหน้าของกระบวนการงานที่ 6 ที่ได้ดำเนินการไปแล้ว จากการจัดทำรายการวัสดุเพื่อจัดซื้อนั้นมีความ



MAHIDOL UNIVERSITY
Wisdom of the East

VSM กระบวนการที่ 6 การบำรุงรักษาและซ่อมแซมอาคารสำนักงานอธิการบดี

สรุปความก้าวหน้าการดำเนินงานตามกระบวนการงานที่ 6

รายการ	วันที่ตามระบุใน VSM	วันที่ดำเนินการจริง	ปัญหาและอุปสรรค
จัดทำการการวัดความเร็ว Speed/ กิ๊บ/ วัน ให้งานวิศวกรรมพัสดุ ดำเนินการวัดเครื่องวัด	1 ม.ค. 53	21 ม.ค. 53	เนื่องจากไม่มีเครื่องมือวัดจึงต้องใช้เวลาดำเนินการรวบรวมซื้อ
งานวิศวกรรมพัสดุดำเนินการจัดซื้อ การวัดเครื่องวัด (ของศูนย์วัด-จัดทำใบสั่งซื้อ)	7 วันทำการ	พัสดุของศูนย์จัดซื้อ 11 ม.ค. 54	ใช้เวลาจัดซื้อ 15 วันทำการ จึงยังไม่มีกระบวนการจัดซื้อไป 8 วันทำการ เนื่องจากบางรายการเข้ายื่นพัสดุไม่มีการเช็คเข้า จึงต้องดำเนินการประสานงานกับผู้ขายและงานสารบรรณไปขอเพื่อขอหนังสือรับแจ้งพัสดุ
การทดเร่งของ	5 วันทำการ	จัดทำใบสั่งซื้อ 26-27 ม.ค. 54	มีพรแสวงใจไม่ตรงกับเรื่องของการจัดซื้อรายปี จึงต้องมีการแก้ไขก่อน จึงจะออกใบสั่งซื้อตามจำนวนที่ขอเบิก
	5 วันทำการ	วันที่ส่งของ 31 ม.ค.54 - 1 ก.พ. 54	ไม่มีปัญหา สามารถส่งของให้ตามกำหนด

10

กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม (10032554)



MAHIDOL UNIVERSITY
Wisdom of the Land

VSM :กระบวนการที่ 6 การบำรุงรักษาและซ่อมแซมอาคารสำนักงานอธิการบดี

สรุปความก้าวหน้าการดำเนินงานตามกระบวนการที่ 6

รายการ	วันเดือนปีในใบ VSM	วันที่ดำเนินการจริง	ปัญหาและอุปสรรค
จัดทำรายการวัสดุตามใบ Speed/ ที่ตัด/ รูน ให้ครบรายการเพื่อส่งดำเนินการจัดซื้อ	1 ม.ค. 53	21 ม.ค. 53	เนื่องจากไม่มีข้อมูลจึงต้องให้วิศวกรดำเนินการรวบรวมชื่อรายการ Speed ที่ตัด/ รูน ใหม่
ส่งรายการวัสดุตามใบการจัดซื้อการจัดซื้อให้ฝ่ายจัดซื้อ (ของอนุมัติ+จัดทำใบแจ้งซื้อ)	7 วันทำการ	พัสดุของอนุมัติซื้อ 11 ม.ค. 54	ใช้เวลานานถึง 15 วันทำการ จึงล่าช้าในกระบวนการจัดซื้อไป 8 วันทำการ เนื่องจากฝ่ายบัญชีไม่มีเอกสารยืนยันจึงต้องดำเนินการประสานงานกับผู้ขายและงานขายถูกใบเพื่อตรวจสอบเอกสารก่อนดำเนินการ
		จัดทำใบแจ้งซื้อ 26-27 ม.ค. 54	มีการทบทวนใบแจ้งซื้อร่วมกับเจ้าของงานการจัดซื้อวัสดุ ซึ่งต้องมีการแก้ไขก่อน จึงจะออกไปแจ้งซื้อตามจำนวนที่ขอเบิก
กำหนดวงของ	5 วันทำการ	วันที่ส่งของ 31 ม.ค.54 - 1 ก.พ. 54	ไม่มีปัญหา สามารถส่งของได้ตามกำหนด

กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม (10032554)

ล่าช้า เนื่องจากไม่มีข้อมูลเดิมของวัสดุจึงต้องมีการสำรวจเพื่อรวบรวมรายละเอียดต่างๆ ดังนั้นก่อนการสั่งซื้อจึงต้องมีการเก็บรายละเอียดวัสดุที่ชัดเจนเพื่อให้การดำเนินการจัดซื้อเป็นไป得更เร็วขึ้น จากการดำเนินการจัดซื้อของงานบริหารพัสดุมีความล่าช้า เนื่องจากวัสดุบางอย่างไม่มีผลิตแล้ว ดังนั้นจึงแก้ปัญหาโดยการเปรียบเทียบสินค้าที่รุ่นใกล้เคียงกันเพื่อจะได้



VSM กระบวนการที่ 6 การบำรุงรักษาและซ่อมแซมอาคารสำนักงานอธิการบดี

แนวทางแก้ไขและข้อเสนอแนะ

รายการ	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางแก้ไขและข้อเสนอแนะ
เอกสารขออนุมัติ	เนื่องจากไม่มีข้อมูลเดิมจึงต้องให้วิศวกรดำเนินการรวบรวมข้อมูลการ Spec/ วัสดุ/ รุ่น ใหม่	การส่งเอกสารขออนุมัติครั้งต่อไปจะมีข้อมูลการสั่งซื้อที่ครบถ้วนพร้อมรายละเอียด ทำให้ไม่เกิดปัญหาในการจัดซื้อซ้ำอีก
การจัดซื้อ	ให้อำนาจซื้อ 15 วันทำการ ซึ่งอยู่ในกระบวนการจัดซื้อ 8 วันทำการ เนื่องจากบางรายการเป็นสินค้าที่มีการผลิตแล้วจึงต้องประสานงานกับงานธุรการเพื่อขอเอกสารยืนยันการสั่งซื้อ	ได้รับราคาครบทุกรายการแล้ว จึงมีข้อมูลรายการ Spec/ วัสดุ/ รุ่น และรายละเอียดอื่นๆ ทำให้ไม่เกิดปัญหาความล่าช้าของการจัดซื้อครั้งต่อไป
	มีความเข้าใจไม่ตรงกันในเรื่องของการจัดซื้อวัสดุ ซึ่งต้องมีใบกำกับภาษี และออกใบแจ้งหนี้ตามจำนวนที่ขอเบิก	ได้ประชุมระหว่างงานสารบัญกองกลางและงานบริหารพัสดุ เพื่อทำความเข้าใจในเรื่องการขออนุมัติจัดซื้อวัสดุในใบแจ้งหนี้ และใบกำกับภาษีตามจำนวนที่สั่งซื้อวัสดุ และส่งใบกำกับภาษีตามจำนวนที่ต้องชำระค่าวัสดุ ซึ่งจะสามารถให้ใบกำกับภาษีตามกำหนด

11

กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม (10032554)

บริการดูแลบำรุงรักษาอาคารสำนักงานอธิการบดีจากบริษัทภายนอก ได้แก่จ้างบริการดูแลรักษาเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองระบบจ่ายน้ำประปา ระบบโทรศัพท์ ลิฟต์ เครื่องปรับอากาศ ระบบดับเพลิง โดยการจ้างบริการนั้นจะมีเจ้าหน้าที่ของกองกายภาพคอยกำกับดูแลตามเงื่อนไข TOR ที่ได้ตกลงไว้



VSM กระบวนการที่ 6 การบำรุงรักษาและซ่อมแซมอาคารสำนักงานอธิการบดี

รายการจ้างบริการดูแลบำรุงรักษาอาคารสำนักงานอธิการบดี

1. จ้างบริการดูแลรักษาเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรอง
2. จ้างบริการบำรุงรักษาระบบจ่ายน้ำประปา
3. จ้างบริการซ่อมแซมบำรุงรักษา ระบบโทรศัพท์และระบบเครือข่ายโทรศัพท์ภายในสำนักงานอธิการบดี
4. จ้างบริการดูแลตรวจสอบบำรุงรักษาทำความสะอาดลิฟต์
5. จ้างเหมาบริการดูแลตรวจสอบบำรุงรักษาซ่อมแซมเครื่องปรับอากาศ
6. จ้างบริการดูแลบำรุงรักษาระบบดับเพลิง

12

กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม (10032554)

➤ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากวิทยาการ

ทีมงานของกระบวนการนี้น่าชื่นชมมาก ซึ่งมีการพัฒนากระบวนการหลายอย่างที่จะช่วยลดการทำงานที่ทำแล้วไม่เกิดผลได้ แต่ควรพิจารณาในการกำหนดเวลาเพื่อดำเนินขั้นตอนบางอย่างด้วยว่าจะต้องไม่ทำให้ผู้รับผิดชอบงานนั้นเกิดความเครียด โดยให้พิจารณาจากจำนวนกำลังคนที่มีอยู่ แล้วดูว่าขั้นตอนไหนที่ไม่เกิดประโยชน์ให้ตัดออก แล้วจะทำให้รวดเร็วขึ้น ซึ่งตัวชี้วัดที่กำหนดไว้หากทำไม่ได้ ให้พิจารณาว่าในกระบวนการยังมี Waste ในส่วนไหนอยู่ ให้กำจัด Waste ให้หมด และลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นหรือปรับเป็นขั้นตอนแบบอื่นโดยกระบวนการนี้คล้ายกับกระบวนการที่ 1 เรื่องการเบิกจ่ายพัสดุ ซึ่งน่าจะประสานงานกันได้ เนื่องจากเป็นแนวคิดเดียวกัน แนวทางแก้ไขของกระบวนการทำได้ดังนี้

- ใช้แนวคิด LEAN คือ การที่ไม่ต้องสต็อกของไว้ในคลัง แต่เป็นการทำสัญญาจัดซื้อ
กับร้านค้าที่อยู่ใกล้ แล้วเมื่อใดที่ต้องการของจึงให้ร้านค้าส่งมาให้ ซึ่งจะช่วยให้ลด
ค่าใช้จ่ายในการสร้างที่จัดเก็บของและการตรวจสอบของ และยังช่วยในการลด
ภาระงานได้
- มีสต็อกของไว้แค่บางอย่าง ให้พิจารณาว่าทำอะไรไม่ให้ของในสต็อกขาด นั่น
คือต้องใช้วิธี Pull System หรือ Kanban Card คือเมื่อใดที่ของใกล้หมดหรือมี
จำนวนต่ำกว่าที่กำหนดไว้ จะมีระบบที่แสดงให้รู้ว่าจะต้องทำการสั่งซื้อเพิ่มเท่าไร
การจัดกระบวนการนั้นไม่ควรไปมุ่งเป้าในเรื่องของเวลามาก เพราะประโยชน์ในเรื่อง
ของเวลาจะมาทีหลัง แต่ควรจะไปมุ่งที่การลด Waste ให้ได้มากที่สุดหรือพยายามไม่ให้เกิด
เลยแล้วคุณค่าในเรื่องของการใช้เวลาที่ลดลงจะเป็นผลพลอยได้ตามมาทีหลัง ในการคิดลด
Waste นั้นควรมองนอกกรอบวิธีที่เราเคยทำด้วย ถ้าเราได้เรียนรู้วิธีปฏิบัติที่ดีอื่นๆอีกจะทำให้
ช่วยลด Waste ได้มากยิ่งขึ้น ดังนั้นนอกจากเรื่องของเวลาทางทีมควรคำนึงถึงเรื่องอื่นๆด้วย ดังนี้
 - คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ที่เคยสั่งซื้อไปแล้ว เมื่อสั่งซื้อต่อไปจะได้พิจารณาได้ว่า
ควรสั่งแบบเดิมหรือเปลี่ยนแบบ ซึ่งจะถือเป็น Preventive action ได้ คือการ
ป้องกันไม่ให้เกิด Waste ตั้งแต่เริ่มต้น โดยสามารถทำการวิจัยจนเป็น R2R
ต่อได้อีก
 - ความเร่งด่วน ควรมีการกำหนดระดับความสำคัญว่าควรทำกิจกรรมใดก่อนหลัง
สำหรับการแจ้งซ่อม ถ้าเป็นการโทรโดยที่ไม่มีการกรอกแบบฟอร์มมา อาจจะ
ทำให้เกิด Defect หรือความผิดพลาดได้ และเราอาจทำในแบบ Standardize
work คือการมีคู่มือหรือวิธีปฏิบัติว่าการปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนควรเป็นอย่างไร
ถ้าบางอย่างไม่จำเป็นต้องมีเจ้าหน้าที่ลงไปซ่อมก็ได้ เราอาจเป็นคู่มือที่อาจแสดง
เป็นรูปภาพเลย เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถแก้ไขเองได้เบื้องต้นก่อน ซึ่งก็จะช่วยลด
ภาระงานลงได้อีกด้วย

การนำเสนอกระบวนการทำงานใหม่ระหว่างหน่วยงาน

วิทยากร : รองศาสตราจารย์เชิดชัย นพมณีจรัสเลิศ

อาจารย์อักรินทร์ นิมมานนิตย์

ที่ปรึกษาอธิการบดีด้านการพัฒนาคุณภาพ

กระบวนการงานที่ 1: การลดขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินทุนวิจัย

➤ การนำเสนอกระบวนการงาน

นำเสนอโดย กองบริหารงานวิจัย



การลดขั้นตอนการเบิกจ่าย
เงินทุนวิจัย ใช้ชื่อโครงการว่า
“โครงการนักวิจัยยิ้มได้”

จากรูปเป็นตอนที่โอบาม่า
หาเสียงในงานประชุม
นโยบายเรื่อง CHANGE ซึ่ง
เขาเชื่อว่า CHANGE จะ
นำไปสู่การพัฒนาประเทศ
และมันก็สอดคล้องกับ Value
Stream ที่ทางกองบริหาร-
งานวิจัยจะนำเสนอในวันนี้

- 1) เหตุผลที่ควรทำ คือ Impact ค่อนข้างสูง เนื่องจากปัจจุบันนักวิจัยประสบปัญหาในการได้รับเงินทุนวิจัยที่เบิกจ่ายจากมหาวิทยาลัยล่าช้า ส่งผลต่อโครงการวิจัยที่ไม่สามารถดำเนินไปตามแผนได้ ทำให้ส่งรายงานความก้าวหน้าช้า มีผลในการเบิกเงินทุนวิจัยในงวดต่อไป ส่วนผลกระทบในภาพรวมของมหาวิทยาลัยคือทำให้ผลผลิตงานวิจัยในปีนั้นๆล่าช้าไป ไม่ว่าจะเป็นผลงานตีพิมพ์ KPI ด้านงานวิจัย และยังมีผลต่อ ranking ของมหาวิทยาลัยโลก

ชื่อกระบวนการ ลดขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินทุนวิจัย

ชื่อโครงการ นักวิจัยยิ้มได้

เหตุผลที่ควรทำ

เนื่องจากปัจจุบันหัวหน้าโครงการวิจัยมักประสบปัญหาการได้รับเงินทุนวิจัยที่ขอเบิกจ่ายเงินงวดต่าง ๆ จากมหาวิทยาลัยล่าช้า ซึ่งจะส่งผลต่อการดำเนินโครงการวิจัยไม่เป็นไปตามแผน และหากส่งรายงานความก้าวหน้าล่าช้าจะมีผลทำให้นักวิจัยได้รับเงินงวดต่อไปล่าช้า แหล่งทุนอาจไม่พึงพอใจ อีกทั้งส่งผลกระทบต่อภาพรวมของมหาวิทยาลัยคือ มีการผลิตผลงานวิจัยล่าช้า มีการตีพิมพ์ผลงานในวารสารวิชาการน้อยลง ในปีงบประมาณนั้น ๆ ส่งผลต่อ KPI ด้านการวิจัย และการ Ranking มหาวิทยาลัยโลก

สถานการณ์ปัจจุบัน

ได้รับการทวงถามหรือติดตามเงินทุนวิจัยจากนักวิจัยว่ายังไม่ได้รับ
เงินทุนวิจัยหรือได้รับเงินทุนวิจัยล่าช้า

เป้าหมาย/ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ขั้นตอนในการเบิกจ่ายเงินทุนวิจัยลดลง และลดระยะเวลาในการ
ดำเนินการ เพื่อให้ทุนวิจัยได้รับเงินทุนวิจัยรวดเร็วขึ้น

3) เป้าหมาย/ผลที่คาดว่าจะได้รับ คือ ขั้นตอนในการเบิกจ่าย
เงินทุนวิจัยลดลง และลด
ระยะเวลาในการดำเนินการ
เพื่อให้ทุนวิจัยได้รับเงินทุนวิจัยที่
รวดเร็วขึ้น 2) สถานการณ์
ปัจจุบัน คือเงินทุนวิจัยที่กอง
บริหารงานวิจัยดูแลมี 3 แหล่งทุน
หลัก คือ เงินงบประมาณแผ่นดิน
เงินรายได้มหาวิทยาลัย และเงิน
จากแหล่งทุนภายนอก

ยกตัวอย่างเรื่อง
เงินงบประมาณแผ่นดิน
ทางกองบริหารงานวิจัย
ได้ร่วมมือกับกองคลัง
เพื่อหาหรือว่าทำอย่างไร
ให้การเบิกจ่ายเงินทุน
วิจัยใช้ระยะเวลาที่สั้นลง
จากการพูดคุยกัน ได้มี
การจัดทำ Flowchart
จากภาพการดำเนินงาน
ตามเดิมใช้เวลา
ดำเนินการ 29-36 วันทำ
การ ซึ่งเป็นระยะ



FLOWCHART

ขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินทุนวิจัยจากเงินงบประมาณแผ่นดิน



เดิม ใช้เวลาดำเนินการ 29-36 วันทำการ

เวลานานพอสมควร โดย
อยู่ที่กองบริหารงานวิจัย
3 วันทำการ งานบริหาร
งบประมาณ 15-20
วันทำการ งานการเงิน
5-7 วันทำการ และงาน
บัญชี 6 วันทำการ
เมื่อปรับกระบวนการ
ใหม่แล้วใช้เวลา
ดำเนินการ 10 วันทำ
การ ซึ่งเป็นเป้าหมายที่
ทางกองตั้งไว้

โดยส่วนที่เป็นความต่างระหว่างกระบวนการเดิมและกระบวนการใหม่คืองานการเงินและงานบัญชีซึ่งจากเดิมเมื่องานการเงินทำเป็นฎีกาเบิกจ่ายแล้วจะต้องส่งไปยังงานบัญชีเพื่อเขียนเช็ค ในขั้นตอนดังกล่าวได้ปรึกษาร่วมกันว่าน่าจะสามารลดกระบวนการได้ จนได้เป็นกระบวนการใหม่คืองาน

การเงินเมื่อทำฎีกาแล้วให้นำเสนอและลงนามในเช็คเลย ดังนั้นจะเหลือ 2 ขั้นตอนหลัก โดยส่วนของกองบริหารงานวิจัย มีการขอความอนุเคราะห์ไปยังกองคลังเพื่อให้ดำเนินการเบิกจ่ายเงินทุนวิจัยเป็นช่องทางที่เรียกว่า Fast Track เปรียบเสมือนเป็นสัญลักษณ์สื่อให้กองคลังทราบ



😊 แนวทางการปรับปรุง 😊

กองบริหารงานวิจัย

1. ได้ขอความอนุเคราะห์ไปยังกองคลังเพื่อให้ดำเนินการเบิกจ่ายเงินทุนวิจัยเป็นช่องทาง fast track
2. E-mail แจ้งนักวิจัยว่า ขั้นตอนการเบิกจ่ายถึงขั้นตอนใดแล้ว

กองคลัง

1. ดำเนินการเรื่องต่อเรื่อง ไม่ได้รอหลาย ๆ โครงการแล้วค่อยดำเนินการ
2. ปรับลดขั้นตอน process ของงานให้สั้นลง

ว่าหากกองบริหารงานวิจัยส่งเรื่องไปโดยมีคำว่า Fast Track แล้ว แปลว่าเรื่องนั้นๆด่วน และดำเนินการกระบวนการขั้นตอนแรกเสร็จ ทางกองบริหารงานวิจัยจะดำเนินการแจ้งแก่นักวิจัยทันทีทาง E-mail เป็นการรายงานสถานะว่าการส่งเรื่องการเบิกจ่ายเงินถึงขั้นตอนใดแล้ว และในส่วนของกองคลัง มีการดำเนินการเรื่องต่อเรื่อง ไม่ได้รอหลายเรื่องแล้วค่อยดำเนินการ

และมีการปรับลดกระบวนการให้น้อยลง นอกจากนี้กองบริหารงานวิจัย ได้คำนึงถึงความเสี่ยงที่นักวิจัยจะดำเนินการโครงการไม่เป็นไปตามแผน ดังนั้นกองบริหารงานวิจัยจึงได้ร่วมมือกับศูนย์บริหารจัดการความเสี่ยงจัดทำเป็นแบบประเมินความเสี่ยงในการดำเนินการโครงการวิจัยที่ได้รับทุนของมหาวิทยาลัย

แบบประเมินความเสี่ยงในการดำเนินงานโครงการวิจัยที่ได้รับทุนของมหาวิทยาลัย

กองบริหารงานวิจัยได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความเสี่ยงในการดำเนินงานโครงการวิจัยที่ได้รับทุนของมหาวิทยาลัย

ชื่อโครงการ: _____

ผู้รับผิดชอบโครงการ: _____

วันที่ประเมิน: _____

ผู้ประเมินความเสี่ยง: _____

1. ชื่อโครงการ: _____

2. ชื่อโครงการ: _____

3. ชื่อโครงการ: _____

4. ชื่อโครงการ: _____

5. ชื่อโครงการ: _____

6. ชื่อโครงการ: _____

7. ชื่อโครงการ: _____

8. ชื่อโครงการ: _____

9. ชื่อโครงการ: _____

10. ชื่อโครงการ: _____

11. ชื่อโครงการ: _____

12. ชื่อโครงการ: _____

13. ชื่อโครงการ: _____

14. ชื่อโครงการ: _____

15. ชื่อโครงการ: _____

16. ชื่อโครงการ: _____

17. ชื่อโครงการ: _____

18. ชื่อโครงการ: _____

19. ชื่อโครงการ: _____

20. ชื่อโครงการ: _____

21. ชื่อโครงการ: _____

22. ชื่อโครงการ: _____

23. ชื่อโครงการ: _____

24. ชื่อโครงการ: _____

25. ชื่อโครงการ: _____

26. ชื่อโครงการ: _____

27. ชื่อโครงการ: _____

28. ชื่อโครงการ: _____

29. ชื่อโครงการ: _____

30. ชื่อโครงการ: _____

31. ชื่อโครงการ: _____

32. ชื่อโครงการ: _____

33. ชื่อโครงการ: _____

34. ชื่อโครงการ: _____

35. ชื่อโครงการ: _____

36. ชื่อโครงการ: _____

37. ชื่อโครงการ: _____

38. ชื่อโครงการ: _____

39. ชื่อโครงการ: _____

40. ชื่อโครงการ: _____

41. ชื่อโครงการ: _____

42. ชื่อโครงการ: _____

43. ชื่อโครงการ: _____

44. ชื่อโครงการ: _____

45. ชื่อโครงการ: _____

46. ชื่อโครงการ: _____

47. ชื่อโครงการ: _____

48. ชื่อโครงการ: _____

49. ชื่อโครงการ: _____

50. ชื่อโครงการ: _____

51. ชื่อโครงการ: _____

52. ชื่อโครงการ: _____

53. ชื่อโครงการ: _____

54. ชื่อโครงการ: _____

55. ชื่อโครงการ: _____

56. ชื่อโครงการ: _____

57. ชื่อโครงการ: _____

58. ชื่อโครงการ: _____

59. ชื่อโครงการ: _____

60. ชื่อโครงการ: _____

61. ชื่อโครงการ: _____

62. ชื่อโครงการ: _____

63. ชื่อโครงการ: _____

64. ชื่อโครงการ: _____

65. ชื่อโครงการ: _____

66. ชื่อโครงการ: _____

67. ชื่อโครงการ: _____

68. ชื่อโครงการ: _____

69. ชื่อโครงการ: _____

70. ชื่อโครงการ: _____

71. ชื่อโครงการ: _____

72. ชื่อโครงการ: _____

73. ชื่อโครงการ: _____

74. ชื่อโครงการ: _____

75. ชื่อโครงการ: _____

76. ชื่อโครงการ: _____

77. ชื่อโครงการ: _____

78. ชื่อโครงการ: _____

79. ชื่อโครงการ: _____

80. ชื่อโครงการ: _____

81. ชื่อโครงการ: _____

82. ชื่อโครงการ: _____

83. ชื่อโครงการ: _____

84. ชื่อโครงการ: _____

85. ชื่อโครงการ: _____

86. ชื่อโครงการ: _____

87. ชื่อโครงการ: _____

88. ชื่อโครงการ: _____

89. ชื่อโครงการ: _____

90. ชื่อโครงการ: _____

91. ชื่อโครงการ: _____

92. ชื่อโครงการ: _____

93. ชื่อโครงการ: _____

94. ชื่อโครงการ: _____

95. ชื่อโครงการ: _____

96. ชื่อโครงการ: _____

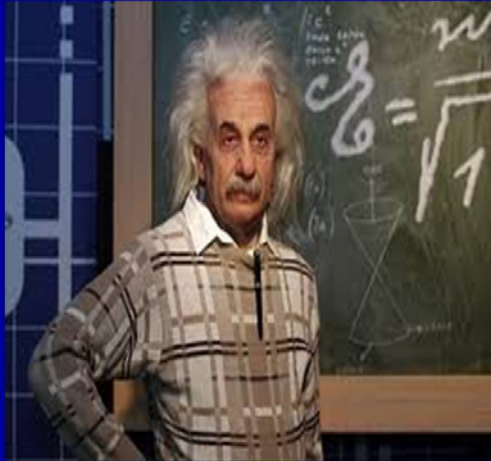
97. ชื่อโครงการ: _____

98. ชื่อโครงการ: _____

99. ชื่อโครงการ: _____

100. ชื่อโครงการ: _____

Before

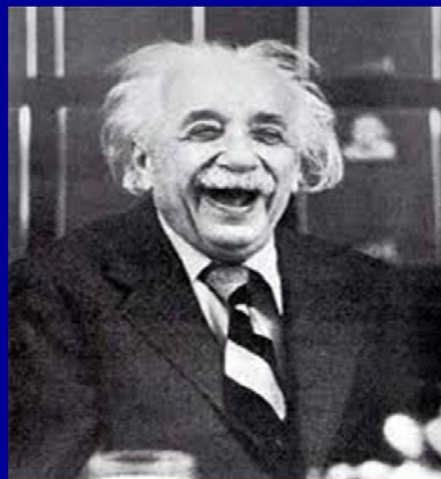


MAHIDOL
UNIVERSITY
Wisdom of The Land

เมื่อทำมีการหารูปภาพมาเปรียบเทียบแล้ว สังเกตดูได้ว่าก่อนทำ Value Stream ไอสไตน์จะมีหน้าตาที่บึ้งตึง ขณะที่ทำการสอนหนังสือก็คิดว่าจะหาเงินที่ไหนเพื่อมาทำงานวิจัยให้เสร็จสิ้น ภาพที่สอง เปรียบได้ว่าไอสไตน์มีหน้าตาที่ยิ้มแย้ม ซึ่งนักวิจัยคนอื่นๆน่าจะมีอาการแบบนี้เช่นกัน

หลังจากได้ทำ Value Stream แล้ว เมื่อผู้รับบริการอย่างนักวิจัยมีอาการที่ยิ้มแย้มแล้ว แล้วผู้ให้บริการก็ควรมีจะยิ้มเช่นกัน

After



MAHIDOL
UNIVERSITY
Wisdom of The Land

➤ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากวิทยากร

เป็นเรื่องที่น่าทำและผู้นำเสนอกระบวนการนี้สามารถนำเสนอได้ดีมาก แค่เริ่มต้นก็เหมือนว่าทำเสร็จไปเกือบครึ่งแล้ว สามารถนำไปต่อยอดได้โดยมีการนำเทคนิคของ LEAN มาใช้เพิ่มเติมอีก โดยสิ่งที่ขอเสนอแนะเพิ่มเติมคือส่วนของ SIPOC เปรียบเสมือนเป็นการตั้งต้นว่าจะทำอะไร ตัว S คือ Supplier มีอะไรบ้างในกระบวนการที่เราจะปรับปรุง ตัว I คือ Input มีสิ่งใดที่จะถูกนำมาใช้บ้าง ตัว P คือ Process เป็นการกำหนดว่ากระบวนการมีการเริ่มต้นและสิ้นสุดตรงไหน ตัว O คือ Output ผลที่คาดว่าจะได้รับคืออะไร โดยนอกจากเรื่องของเวลาแล้วต้องคำนึงถึงเรื่องอื่นๆด้วย เช่น คุณภาพ ความปลอดภัย ค่าใช้จ่าย ความพึงพอใจ ตัว C คือ Customer ซึ่งต้องกำหนดให้ชัดเจน ถ้ามี Customer หลายประเภทและใช้กระบวนการที่ต่างกัน ก็ควรที่จะทำแผนภาพกระบวนการแยกกัน ควรจะมีแสดงผู้ให้บริการและผู้รับบริการด้วย และจาก Value Stream ที่ได้ทำมาแล้วสามารถนำมาวิเคราะห์ต่อเพื่อหา Waste ได้ จากกระบวนการที่ออกแบบมาสามารถเป็น Standardization ได้เพื่อป้องกันการผิดพลาด เช่น มีแบบฟอร์มให้นักวิจัยกรอกโดยสามารถนำไปใช้ได้ทั้ง 3 แหล่งทุน

กระบวนการงานที่ 2: การเรียกร้องให้นักศึกษาผู้ผลิตสัญญาชดใช้เงิน

➤ การนำเสนอกระบวนการงาน นำเสนอโดย กองกฎหมาย

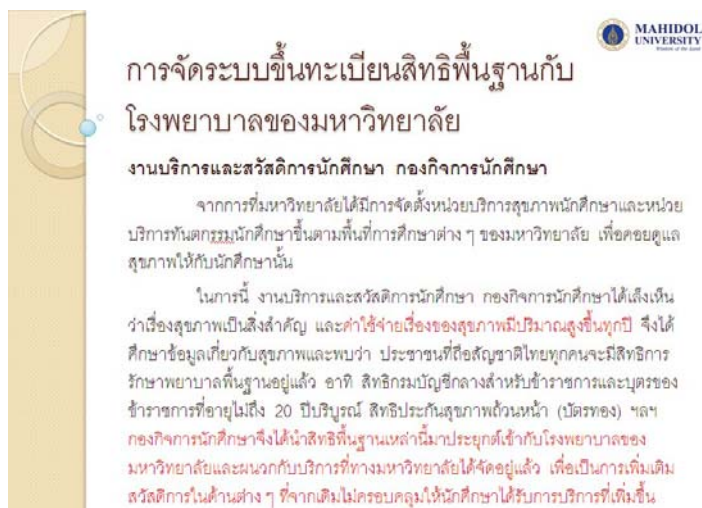
โดยมีขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับกองอื่นๆอีก 2 กอง ได้แก่ กองบริหารการศึกษากองคลัง
1) **เหตุผลที่ควรทำ VSM** เรื่องนี้เนื่องจากในแต่ละกองที่เกี่ยวข้องกับงานนี้ มีกระบวนการทำงานที่แยกกันรับผิดชอบในส่วนของตน 2) **สถานการณ์ปัจจุบัน** คือ กองกฎหมาย รับผิดชอบเกี่ยวกับสัญญา กองบริหารการศึกษารับผิดชอบข้อมูลการจบการศึกษาของนักศึกษา และกองคลัง รับผิดชอบรับชำระเงินค่าปรับ ออกใบเสร็จ ซึ่งก่อนหน้านี้เคยมีการปรับกระบวนการทำงานไปแล้วครั้งหนึ่งโดยที่กองกฎหมายจะทำหน้าที่ในการคำนวณเงินด้วย แล้วจึงส่งให้กองคลังรับชำระเงินและออกใบเสร็จ หลังจากนั้นมีการคำนึงถึงว่าควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) เข้าช่วยในกระบวนการทำงาน 3) **เป้าหมายที่คาดว่าจะได้รับ** เพื่อการเชื่อมโยงข้อมูลที่แยกกันอยู่ในแต่ละกอง

➤ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากวิทยากร

ควรจะต้องสร้าง Value Stream เพื่อแสดงกระบวนการดำเนินงานที่ชัดเจนว่ามี Supplier และ Customer ไตบ้าง หากต้องการให้ Input เป็น IT ด้วย ดังนั้นที่ Supplier ก็ต้องมี IT เกี่ยวข้องด้วย และจะรู้ได้อีกว่ามี Waste อะไรที่เกิดขึ้น แต่การนำ IT เข้ามาใช้มันจะต้องตอบโจทย์ Quality ด้วย ดังนั้นหากตอบโจทย์ต่างๆได้จะทำให้เกิดประโยชน์มาก โดยสำหรับการเลือกเรื่องที่จะมาทำ LEAN ควรเป็นเรื่องที่ทุกคนในทีมมีความเห็นเหมือนกันด้วยว่าควรทำ

กระบวนการงานที่ 3: การจัดระบบขึ้นทะเบียนสิทธิพื้นฐานกับ โรงพยาบาลของมหาวิทยาลัย

➤ การนำเสนอกระบวนการงาน นำเสนอโดย กองกิจการนักศึกษา



**การจัดระบบขึ้นทะเบียนสิทธิพื้นฐานกับ
โรงพยาบาลของมหาวิทยาลัย**

งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา กองกิจการนักศึกษา

จากการที่มหาวิทยาลัยได้มีการจัดตั้งหน่วยบริการสุขภาพนักศึกษาและหน่วยบริการทันตกรรมนักศึกษาขึ้นตามพื้นที่การศึกษาต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย เพื่อคอยดูแลสุขภาพให้กับนักศึกษานั้น

ในกรณี งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา กองกิจการนักศึกษาได้สังเกตเห็นว่าเรื่องสุขภาพเป็นสิ่งสำคัญ และค่าใช้จ่ายเรื่องสุขภาพมีปริมาณสูงขึ้นทุกปี จึงได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพและพบว่า ประชาชนที่ถือสัญชาติไทยทุกคนจะมีสิทธิการรักษาพยาบาลพื้นฐานอยู่แล้ว อาทิ สิทธิกรมบัญชีกลางสำหรับข้าราชการและบุตรของข้าราชการที่อายุไม่ถึง 20 ปีบริบูรณ์ สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) ฯลฯ กองกิจการนักศึกษาจึงได้นำสิทธิพื้นฐานเหล่านี้มาประยุกต์เข้ากับโรงพยาบาลของมหาวิทยาลัยและผนวกกับบริการที่ทางมหาวิทยาลัยได้จัดอยู่แล้ว เพื่อเป็นการเพิ่มเติมสวัสดิการในด้านต่าง ๆ ที่จากเดิมไม่ครอบคลุมให้นักศึกษาได้รับการบริการที่เพิ่มขึ้น

เป็นงานต่อยอดจากของเดิมจากที่ทางมหาวิทยาลัยได้จัดตั้งหน่วยบริการสุขภาพขึ้นกระจายอยู่ตามพื้นที่ต่างๆของมหาวิทยาลัยเพื่อบริการให้กับนักศึกษา แต่มีปัญหา คือสิทธิการรักษาพยาบาลที่มีให้กับนักศึกษาไม่เพียงพอกับความต้องการของนักศึกษา ทางทีมจึงนำสิทธิพื้นฐานที่นักศึกษาทุกคนได้รับนั้นได้แก่ สิทธิของกรมบัญชีกลาง

สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้าหรือบัตรทองมาผนวกเข้ากับสิทธิบริการสุขภาพที่มหาวิทยาลัยให้

เหตุผลที่ควรทำ

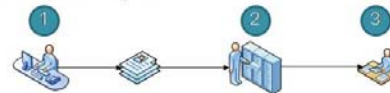
- เอกสารการขึ้นทะเบียนสิทธิจากส่วนงานที่จัดส่งให้กับกองกิจการนักศึกษาล่าช้า ทำให้นักศึกษาได้รับผลกระทบในการรับบริการรักษาพยาบาล
- เอกสารการขึ้นทะเบียนสิทธิจากส่วนงานที่ได้รับกลับไม่สมบูรณ์ จึงต้องมีการส่งไป – กลับจากกองกิจฯ และส่วนงานหลายครั้งเพื่อดำเนินการแก้ไข
- การรับรองสถานะการเป็นนักศึกษามีความล่าช้า เนื่องจากรองอธิการบดีบางครั้งติดภารกิจ จึงไม่สามารถรับรองสถานะการเป็นนักศึกษาได้



1) เหตุผลที่ควรทำ VSM เรื่องนี้คือ เอกสารที่ทางกองกิจการนักศึกษา จัดทำแล้วได้ดำเนินการให้ส่วนงานต่าง ๆ นั้น เพื่อให้ส่วนงานแจกจ่ายให้กับนักศึกษาและรวบรวมส่งกลับมายังกองกิจการนักศึกษา 2) สถานการณ์ปัจจุบันคือเอกสารมีความล่าช้าในการตอบกลับมายังกองกิจการนักศึกษา และเอกสารบางส่วนที่ถูกส่งกลับ

มาแล้วยังมีความผิดพลาดอยู่จึงต้องส่งไปให้ทางส่วนงานอีกเพื่อให้นักศึกษาทำการแก้ไข ดังนั้นนอกจากได้รับเอกสารตอบกลับมาช้าแล้วยังต้องมีการส่งเอกสารกลับไปกลับมาเพื่อแก้ไขอีก ต่อจากนั้นส่งเรื่องให้กับรองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา หากรองอธิการบดีก็จะทำให้เกิดความล่าช้าเพิ่มขึ้น สำหรับกระบวนการงานปัจจุบันคือ กองกิจการนักศึกษา ประสานงานกับส่วนงานต่างๆ เช่น กองบริหารการศึกษา วิทยาลัยนานาชาติ บัณฑิตวิทยาลัย และส่วนงานที่มีการรับนักศึกษาเอง โดยไม่ผ่านระบบกลาง จะใช้ระยะเวลาประมาณ 2 สัปดาห์ จากนั้นนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาปรับปรุงกับฐานข้อมูลเดิมของกองกิจฯ ที่มีอยู่ จะใช้เวลา

สถานการณ์ปัจจุบัน



1. กองกิจฯ ประสานไปให้ส่วนงานต่าง ๆ (กองบริหารการศึกษา วิทยาลัยนานาชาติ บัณฑิตวิทยาลัย และส่วนงานที่มีการรับนักศึกษาเองไม่ผ่านระบบกลาง) เพื่อขอข้อมูลนักศึกษาทั้งหมด (เพื่อที่จะได้ข้อมูลปัจจุบัน) **ใช้เวลาประมาณ** 2 สัปดาห์หลังจากข้อมูลนักศึกษาหนึ่ง**
2. นำข้อมูลที่ได้รับจากส่วนงานมาปรับปรุงกับฐานข้อมูลเดิมของกองกิจฯ ที่มีอยู่แล้ว **ใช้เวลา* 2 วัน**
3. ทำการแยกกลุ่มของนักศึกษา (แยกตามสิทธิพื้นฐานและส่วนงานเพื่อแจ้งรายชื่อให้ส่วนงานดำเนินการต่อ) พร้อมทั้งดำเนินการตามขั้นตอนของระบบเอกสารเพื่อจัดส่งรายชื่อให้ส่วนงาน **ใช้เวลาประมาณ** 1 สัปดาห์**

หมายเหตุ *คือเวลาที่กำหนดโดยตัว **คือเวลาที่จริงการปฏิบัติงานจริง

สถานการณ์ปัจจุบัน



4. ส่วนงานดำเนินการติดตามนักศึกษาในสังกัดเพื่อจัดทำสิทธิขึ้นพื้นฐานฯ พร้อมทั้งตรวจสอบและนำส่งคืนกองกิจฯ (กองกิจฯ กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการของส่วนงาน **1 เดือน**) **ใช้เวลาประมาณ** 1-3 เดือน**
5. นำเอกสารที่ได้รับจากส่วนงานมาตรวจสอบความถูกต้อง **ใช้เวลา* 2 วัน**
6. บันทึกข้อมูลลงฐานข้อมูลและดำเนินการตามขั้นตอนการจัดส่งเอกสารให้กับโรงพยาบาล **ใช้เวลาประมาณ** 1 สัปดาห์**
7. โรงพยาบาลของมหาวิทยาลัยดำเนินการตามขั้นตอนของโรงพยาบาล **ใช้เวลาประมาณ** 20 วัน**

หมายเหตุ *คือเวลาที่กำหนดโดยตัว **คือเวลาที่จริงการปฏิบัติงานจริง

ประมาณ 2 วัน จากนั้นทำการแยกกลุ่มนักศึกษาตามสิทธิพื้นฐานและส่วนงาน เพื่อส่งไปให้ส่วนงานดำเนินการต่อ และส่วนงานต้องติดตามเพื่อจัดทำสิทธิขึ้นพื้นฐานฯ และส่งคืนกองกิจการนักศึกษา โดยกองกิจการนักศึกษา กำหนดระยะเวลาไว้ 1 เดือน แต่ที่ผ่านมามีกระบวนการไม่ทันเวลา จึงกำหนดระยะเวลาใหม่ไว้ประมาณ 1-3 เดือน

จากเอกสารที่ส่งมาจาก
ส่วนงาน กองกิจจะทำการ
ตรวจสอบความถูกต้อง ใช้
ระยะเวลา 2 วัน

ทำการบันทึกข้อมูลลง
ฐานข้อมูลและส่งเอกสารให้
โรงพยาบาล ใช้ระยะเวลา
ประมาณ 1 สัปดาห์
จากนั้นโรงพยาบาลจะ
ดำเนินการตามขั้นตอนของ
โรงพยาบาลเพื่อดำเนินการ
ขึ้นทะเบียนสิทธิ ซึ่งใช้

ระยะเวลาประมาณ 20 วัน โรงพยาบาลแจ้งผลทะเบียนสิทธิมายังกองกิจฯ เพื่อบันทึกข้อมูล
และแจ้งไปยังนักศึกษาว่าสามารถใช้สิทธิได้แล้ว ใช้เวลา 3 วัน จากขั้นตอนทั้งหมดสามารถสรุป
เป็น flow ได้ดังนี้ สำหรับนักศึกษาที่เข้าใหม่ จะใช้ระยะเวลาดำเนินการรวมประมาณ 92 วัน



สถานการณ์ปัจจุบัน

ระยะเวลาโดยสรุปตาม flow ข้างต้น สามารถจำแนกกลุ่มของนักศึกษาได้ดังนี้

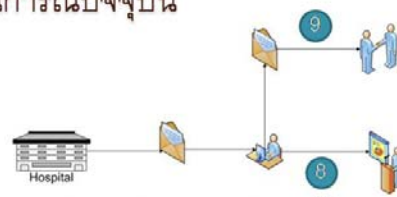
1. สำหรับนักศึกษาที่เข้าใหม่ จะใช้ระยะเวลาดำเนินการรวม** 92 วัน
2. สำหรับนักศึกษาปัจจุบัน จะใช้ระยะเวลาดำเนินการรวม** 78 วัน
 - สำหรับนักศึกษาปัจจุบันที่มีประวัติพื้นฐานผ่านส่วนงาน จะใช้ระยะเวลาประมาณ* 47 วัน
 - สำหรับนักศึกษาปัจจุบันที่เดินทางมาสมัครสิทธิพื้นฐานเองที่กองกิจฯ จะใช้ระยะเวลาประมาณ* 37 วัน

หมายเหตุ *คือเวลาที่กำหนดโดยตัว
**คือเวลาที่รวมการเปลี่ยนแปลงได้

นี่คือ นักศึกษาสามารถขึ้น
ทะเบียนสิทธิได้รวดเร็ว และ
มีการแก้ไขเอกสารต่างๆน้อย
ที่สุด นักศึกษาสามารถขึ้น
ทะเบียนสิทธิเองได้โดยไม่ต้อง
ให้รองฯ รับรองรายชื่อ ให้
คุณบดีของแต่ละส่วนงาน
รับรองรายชื่อในส่วนงานของ
ตนได้เลย และที่สำคัญที่สุดคือ
นักศึกษาสามารถใช้สิทธิได้
ทันต่อการรักษาพยาบาล



สถานการณ์ปัจจุบัน



8. เมื่อโรงพยาบาลดำเนินการเรียบร้อยแล้ว แจ้งผลการขึ้นทะเบียนสิทธิกลับมาถึงกองกิจฯ เพื่อจัดทำสรุปนำเสนอที่ประชุม ใช้เวลา* 3 วัน
9. สำหรับนักศึกษากลุ่มที่มีสิทธิกรมกึ่งกลาง กองกิจฯ ดำเนินการแจ้งให้กับส่วนงานตามขั้นตอน เพื่อติดตามนักศึกษาของตนไปดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปในโรงพยาบาลของมหาวิทยาลัย ใช้เวลาประมาณ** 1 สัปดาห์

หมายเหตุ *คือเวลาที่กำหนดโดยตัว
**คือเวลาที่รวมการเปลี่ยนแปลงได้



สำหรับนักศึกษาปัจจุบัน จะ
ใช้ระยะเวลาดำเนินการรวม
ประมาณ 78 วัน ซึ่งแบ่งเป็น
2 กรณีคือ หากนักศึกษา
สมัครสิทธิผ่านส่วนงาน จะ
ใช้ระยะเวลาประมาณ 47 วัน
หากนักศึกษาเดินทางมา
สมัครสิทธิเองที่กองกิจการ
นักศึกษา จะใช้ระยะเวลา
ประมาณ 37 วัน
3) เป้าหมาย/ผลที่คาดว่าจะได้รับ
จะได้รับการจัดทำ VSM

เป้าหมายที่คาดว่าจะได้รับ

- นักศึกษาสามารถขึ้นทะเบียนสิทธิการรักษาพยาบาลได้ทันต่อการรักษา
- เอกสารที่กองกิจฯ ได้รับจากส่วนงานมีความรวดเร็ว ไม่มีการส่งกลับเพื่อแก้ไข/ส่งกลับเพื่อแก้ไขไม่เกิน 5%
- นักศึกษาสามารถขึ้นทะเบียนสิทธิได้ โดยไม่ต้องรอให้รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษารับรอง คณบดีของแต่ละส่วนงานสามารถรับรองเองได้ และจัดส่งเอกสารตรงให้กับโรงพยาบาลของมหาวิทยาลัยได้เลย ไม่ต้องส่งผ่านกองกิจฯ
- นักศึกษาปัจจุบันใช้ระยะเวลาไม่เกิน 30 วันเพื่อขึ้นทะเบียนสิทธิ



➤ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากวิทยากร

เป็น VSM หนึ่งที่น่าสนใจ และที่ทางทีมทำมาทั้ง Value Stream และ วิธีการลด Waste ไปในตัว หากได้รับการแนะนำให้มอง Waste ที่ครบถ้วนกว่านี้จะดีมากซึ่งจะทำให้ใช้ระยะเวลาการดำเนินงานที่ลดลงได้อีก และการกำหนด Value โดยมองในมุมมองของ Customer

กระบวนการที่ 4: การเบิกเงินให้แก่ผู้อ่านและประเมินผลงานทางวิชาการ (Readers)

➤ การนำเสนอกระบวนการ

นำเสนอโดย กองทรัพยากรบุคคล

1) **เหตุผลที่ควรทำ** ผู้อ่านคือ Readers ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ซึ่งปัญหาคือผู้อ่านได้รับเงินตอบแทนล่าช้า 2) **สถานการณ์ปัจจุบัน** คือการดำเนินงานเริ่มต้นจากกองทรัพยากรบุคคลรับเรื่องตรวจสอบคุณสมบัติและผลงานทางวิชาการ สำหรับขั้นตอนการประเมิน เริ่มจากรวบรวมข้อมูลนำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการเพื่อพิจารณากลั่นกรองขอตำแหน่งทางวิชาการ ต่อจากนั้นนำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการเพื่อพิจารณาตำแหน่งทางวิชาการ ทำการทาบทามผู้ทรงคุณวุฒิและส่งผลงานทางวิชาการให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณา เมื่อผ่านการพิจารณาแล้วจะนำเข้าที่ประชุมผลการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิ เสนอคณะกรรมการพิจารณาตำแหน่งทางวิชาการต่อไป สำหรับขั้นตอนการเบิกจ่าย เริ่มจากการจัดทำการเบิกจ่ายเงินค่าตอบแทนกรรมการผู้อ่านและประเมินผลงานทางวิชาการ จากนั้นกองทรัพยากรบุคคลดำเนินการเบิกจ่ายเงินให้ผู้ทรงคุณวุฒิโดยการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารไทยพาณิชย์ และกรณีมีใช้ธนาคารไทยพาณิชย์ กองคลังจะจ่ายเป็นเช็คให้กับกองทรัพยากรบุคคลจัดส่งให้ Readers จากนั้นกองทรัพยากรบุคคลทำหนังสือขอบคุณพร้อมทั้งแจ้งการโอนเงินหรือส่งเช็คให้ผู้ทรงคุณวุฒิทราบ

➤ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากวิทยากร

เป็น VSM หนึ่งที่น่าสนใจเช่นกัน ในส่วนของ Value Stream ควรมีการกำหนดจุดเริ่มต้นและจุดเสร็จสิ้นของกระบวนการเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับทีม โดยอาจมีการเรียนรู้คล้ายๆ กับ VSM ของงานพัสดุ และควรกำหนดส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างอื่นด้วยนอกจากเรื่องของเวลา เช่น เรื่อง Quality โดยจะต้องพิจารณาด้วยว่า Value Stream ในแต่ละขั้นตอนนี้มีขั้นตอนใดบ้างที่สามารถจะตัดออกได้ เพื่อให้ลด Waste ได้มากขึ้นและยังช่วยให้ทำงานได้เร็วขึ้น ควรมีการสำรวจเปรียบเทียบการจ่ายค่าตอบแทนให้กับ Readers ในหน่วยงานอื่นๆภายในมหาวิทยาลัยมหิดล ว่ามีความแตกต่างกันอย่างไรบ้าง เพื่อเป็นการผลักดันกระบวนการให้ดีขึ้น

กระบวนการงานที่ 5: การรับนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดลในระบบโควตา

- การนำเสนอกระบวนการงาน
นำเสนอโดย กองบริหารการศึกษา

เหตุผลในการทำ



• การจัดทำระเบียบการรับสมัครนักศึกษาระบบโควตาใช้เวลาในการดำเนินการมากส่งผลให้ฝ่ายดำเนินการเตรียมระบบการรับสมัครทางออนไลน์มีเวลาในการดำเนินการน้อย

• กระบวนการแจ้งให้ผู้สมัครทราบว่ามหาวิทยาลัยได้รับเอกสารของผู้สมัครล่าช้าทำให้ผู้สมัครต้องโทรศัพท์สอบถามสถานะการสมัครมายังกองบริหารการศึกษา

Page No.1

- 1) เหตุผลที่ควรทำ คือ
1.การจัดทำระเบียบการรับนักศึกษาระบบโควตาใช้ระยะเวลาในการดำเนินการมาก จะส่งผลให้การรับสมัครออนไลน์มีเวลาดำเนินการน้อย
- 2.กระบวนการแจ้งให้ผู้สมัครทราบว่ามหาวิทยาลัยได้รับเอกสารแล้วนั้น มีความล่าช้าทำให้ผู้สมัครสอบถามเข้ามาเป็นจำนวนมาก

3.กระบวนการขั้นตอนการคัดแยกเอกสารใช้เวลาในการดำเนินการมาก ทำให้จัดส่งเอกสารประกอบการสมัครให้ส่วนงานตรวจสอบคุณสมบัติของผู้สมัครมีความล่าช้าตามไปด้วย

2) สถานการณ์ปัจจุบัน คือมีการดำเนินการจัดทำระเบียบการฯ ใช้เวลาประมาณ 60 วัน โดยฝ่ายที่เตรียมระบบการรับสมัครใช้เวลา

เหตุผลในการทำ (ต่อ)



• กระบวนการคัดแยกเอกสารประกอบการสมัครใช้เวลาในการดำเนินการมากทำให้จัดส่งเอกสารประกอบการสมัครให้ส่วนงานตรวจสอบคุณสมบัติของผู้สมัครล่าช้า ซึ่งมีผลกระทบต่อการบริหารจัดการอื่น ๆ ภายในส่วนงาน

สภาพการณ์ปัจจุบัน



• การดำเนินการจัดทำระเบียบการฯ ใช้เวลาดำเนินการ 60 วัน ฝ่ายดำเนินการเตรียมระบบการรับสมัครใช้เวลาดำเนินการ 15 วัน ทำให้ไม่สามารถเปิดระบบการรับสมัครได้ทันตามกำหนดที่ประชาสัมพันธ์ไว้แล้ว

• กระบวนการแจ้งให้ผู้สมัครทราบว่ามหาวิทยาลัยได้รับเอกสารของผู้สมัครแล้วในช่วง 4 สัปดาห์ก่อนปิดการรับสมัครและ 1 สัปดาห์หลังปิดการรับสมัครจะมีผู้สมัครสอบถามสถานะการสมัครว่ามหาวิทยาลัยได้รับใบสมัครของผู้สมัครหรือไม่ ประมาณวันละ 10-50 คน

15 วัน ทำให้ไม่สามารถเปิดระบบการรับสมัครได้ทันตามกำหนด มีการแจ้งให้ผู้สมัครทราบว่ามหาวิทยาลัยได้รับเอกสารของผู้สมัครเรียบร้อยแล้ว ในช่วง 4 สัปดาห์ก่อนปิดรับสมัครจนถึง 1 สัปดาห์หลังปิดการรับสมัคร รวมใช้เวลาในกระบวนการแจ้งประมาณ 5 สัปดาห์ ส่งผลให้มีผู้สมัครสอบถามสถานการณ์สมัครประมาณวันละ 10-50 คน

มีกระบวนการคัดแยกเอกสาร ถือว่าเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุด โดยใช้เวลาในการคัดแยกประมาณ 8 สัปดาห์ ทำให้ส่วนงานได้รับเอกสารประกอบการรับสมัครของผู้สมัครเพื่อไปตรวจสอบคุณสมบัติการสมัคร เกิดความล่าช้า ดังนั้นทำให้ส่วนงานมีเวลาในการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้สมัครน้อยลง

สภาพการณ์ปัจจุบัน (ต่อ)



MAHIDOL UNIVERSITY
Wisdom of the Land



- กระบวนการคัดแยกเอกสารประกอบการสมัครใช้เวลาคัดแยกเพื่อจัดส่งให้ส่วนงานต่าง ๆ ล่าช้า โดยใช้เวลาคัดแยก 8 สัปดาห์หลังปิดระบบการรับสมัคร ทำให้ส่วนงานได้รับเอกสารประกอบการรับสมัครของผู้สมัครไปตรวจสอบคุณสมบัติการสมัครล่าช้า (ส่วนงานจะมีเวลาตรวจสอบคุณสมบัติน้อยลง)

Page No.6

เป้าหมายและเหตุผลที่ได้รับ



MAHIDOL UNIVERSITY
Wisdom of the Land

- มหาวิทยาลัยสามารถดำเนินการรับสมัครนักศึกษาแบบโควตา ทางระบบออนไลน์ได้ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้
- มีจำนวนผู้สมัครที่สอบถามมายังมหาวิทยาลัยถึงสถานะการสมัครลดลง
- ส่วนงานต่าง ๆ ได้รับเอกสารประกอบการสมัครของผู้สมัครสอบภายใน 6 สัปดาห์หลังจากปิดรับสมัคร



Page No.7

3) เป้าหมาย/ผลที่คาดว่าจะได้รับ หากมีการนำ LEAN เข้ามาใช้ เมื่อมหาวิทยาลัยสามารถดำเนินการรับสมัครนักศึกษาแบบโควตาทางระบบออนไลน์ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด มีจำนวนผู้สมัครที่สอบถามมายังมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับสถานะการสมัครมีจำนวนลดลง และส่วนงานต่างๆได้รับเอกสารประกอบการสมัครของผู้สมัครสอบภายใน 6 สัปดาห์หลังจากปิดรับสมัคร

➤ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากวิทยากร

เป็นตัวอย่าง VSM ที่ดี จากกระบวนการที่ทำ จะเห็นได้ว่ามี Value ในตัวอยู่แล้ว ซึ่งการนำ IT มาใช้ก็ถือว่าเป็นประโยชน์มาก โดยหากนำวิธีการสร้าง SIPOC และ Value Stream มาใช้ ควรมีการกำหนด Stakeholder ให้ครบถ้วนด้วย นอกจากนี้ควรนำแนวคิดแบบ Error Proving มาใช้ด้วย

กระบวนการงานที่ 6: การจัดสรรและบริหารอัตรากำลังของ พนักงานมหาวิทยาลัยหมวดเงินอุดหนุน

➤ การนำเสนอกระบวนการงาน

นำเสนอโดย กองแผนงาน

1) **สถานการณ์ปัจจุบัน** เนื่องจากในยุคปัจจุบัน สำนักงบประมาณไม่มีการจัดสรรงบประมาณสำหรับการบรรจุอัตรากำลังใหม่ให้กับมหาวิทยาลัยในส่วนของการขยายงานหรือการตั้งหน่วยงานใหม่ มหาวิทยาลัยจึงต้องมีการจัดสรรและบริหารอัตรากำลังเอง สำหรับสถานการณ์ปัจจุบัน ในการพิจารณาจัดสรรอัตรากำลังให้กับส่วนงานต่างๆ ทางกองแผนงานไม่มีข้อมูลปัจจุบันในเรื่องของอัตรากำลังที่ทางหน่วยงานมีอยู่ โดยส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ ได้แก่ กองคลัง กองแผนงาน กองทรัพยากรบุคคล กองแผนงานมีหน้าที่วิเคราะห์การจัดสรรอัตรากำลังให้กับส่วนงาน กองคลังมีหน้าที่การจ่ายเงินให้กับอัตรากำลังที่จะได้รับการบรรจุ กองทรัพยากรบุคคลมีหน้าที่เก็บข้อมูลลงฐานข้อมูลเกี่ยวกับการจัดสรรอัตรากำลังไปให้กับส่วนงาน

2) **เหตุผลที่ควรทำ** เหตุผลแรกคือเพื่อให้ทราบสถานการณ์ที่เป็นปัจจุบันในการบรรจุพนักงานเข้าทำงานในส่วนงาน และประเมินสถานะทางการเงินได้ว่าตอนนี้มีการจัดสรรไปเท่าไรและเหลือเท่าไร เหตุผลสองคือเพื่อสร้างกระบวนการตรวจสอบยอดงบประมาณค่าใช้จ่ายบุคลากรคงเหลือ

3) **เป้าหมาย/ผลที่คาดว่าจะได้รับ** คือต้องการข้อมูลที่ทันสมัยเพื่อนำเสนอให้กับผู้บริหาร ประกอบการพิจารณาการบริหารอัตรากำลังพนักงาน

➤ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากวิทยากร

ควรมีการกำหนด Stakeholders จุดเริ่มต้นและจุดเสร็จสิ้นของกระบวนการให้ชัดเจน โดยให้นำ SIPOC เข้ามาใช้ และการนำ IT เข้ามาใช้จะช่วยเรื่องของการทำฐานข้อมูล Real Time ได้

กระบวนการงานที่ 7: การต้อนรับอาคารคณะชาวต่างประเทศ

➤ การนำเสนอกระบวนการงาน

นำเสนอโดย กองวิเทศสัมพันธ์

1) **เหตุผลที่ควรทำ** เนื่องจากมีผลกระทบกับมหาวิทยาลัย มีการทำงานที่ซ้ำซ้อนและมีการตรวจเช็คบ่อย และปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นอยู่บ่อยๆเป็นปัญหาที่แก้ไขไม่ได้

2) **สถานการณ์ปัจจุบัน** เรื่องที่นำมาทำ VSM นี้ เกี่ยวข้องกับ กองบริหารงานทั่วไป ด้วย เนื่องจากต้องมีการทำประชาสัมพันธ์ การจองที่จอดรถ การถ่ายภาพ การทำป้ายต้อนรับ โดยวิธีการปฏิบัติเพื่อการแก้ปัญหา คือเชิญผู้ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้มาคุยกัน เพื่อดูว่าใครรับผิดชอบงานส่วนไหน และติดปัญหาอะไร จะแก้ไขได้อย่างไร

3) **เป้าหมาย/ผลที่คาดว่าจะได้รับ** คือสร้างระบบงานและทำให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจในหน้าที่ของตนมากขึ้น และทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น

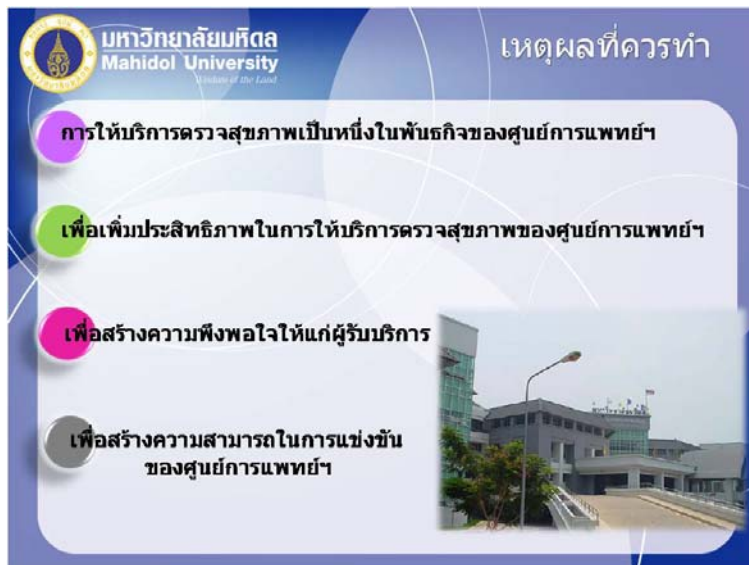
➤ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากวิทยากร

ควรมีการสร้าง Value Stream แสดงกระบวนการ โดยคำนึงถึง Quality ในเรื่องของความประทับใจความพึงพอใจของ Customer เพื่อนำมาพิจารณาถึง Defect ที่เกิดขึ้นว่ามีสาเหตุมาจากอะไร นอกจากนี้ในเรื่องของ Customer ในงานนี้ ควรคำนึงถึงวัฒนธรรมของเค้าว่าชอบอะไร ไม่ชอบอะไร นอกจากนี้ควรเน้นเรื่อง Standardization work เพื่อสร้างมาตรฐานในการทำงานว่าในกระบวนการจะต้องทำอะไรบ้าง มีอะไรมาเกี่ยวข้องบ้าง ซึ่งก่อนตัดสินใจทำเรื่องนี้ ควรพิจารณาก่อนว่าเรื่องที่ทำนั้นเกิดขึ้นบ่อยแค่ไหน เป็นงานประจำหรือไม่

กระบวนการที่ 8: การปรับปรุงการให้บริการตรวจสอบสุขภาพ

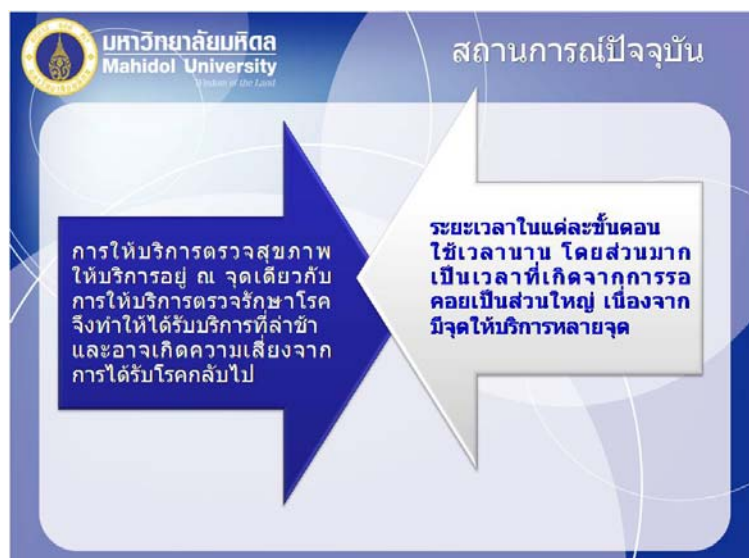
➤ การนำเสนอกระบวนการ

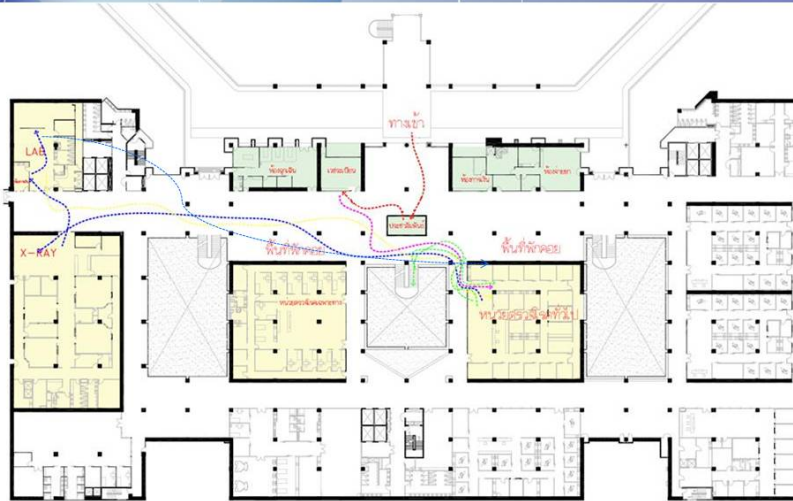
นำเสนอโดย ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก



ขอบเขตการให้บริการ คือการตรวจสอบสุขภาพทั่วไปสำหรับภารกิจการให้บริการ จะเน้นในกลุ่มคนไข้ทั่วไปและนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล 1) **เหตุผลที่ควรทำ** คือการให้บริการตรวจสอบสุขภาพที่เป็นหนึ่งในพันธกิจของศูนย์การแพทย์ฯ เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการตรวจสอบสุขภาพแก่ผู้ป่วย เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการสุดท้าย คือ เพื่อสร้าง

สามารถในการแข่งขันของศูนย์การแพทย์ฯ 2) **สถานการณ์ปัจจุบัน** คือในเรื่องของการให้บริการตรวจสอบสุขภาพ เดิมมีการให้บริการอยู่ ณ จุดเดียวกับการให้บริการตรวจรักษาของผู้ป่วยทั่วไป ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงจากการได้รับโรคกลับไป และระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนใช้เวลานาน เนื่องจากแต่ละจุดของการให้บริการอยู่ห่างกัน

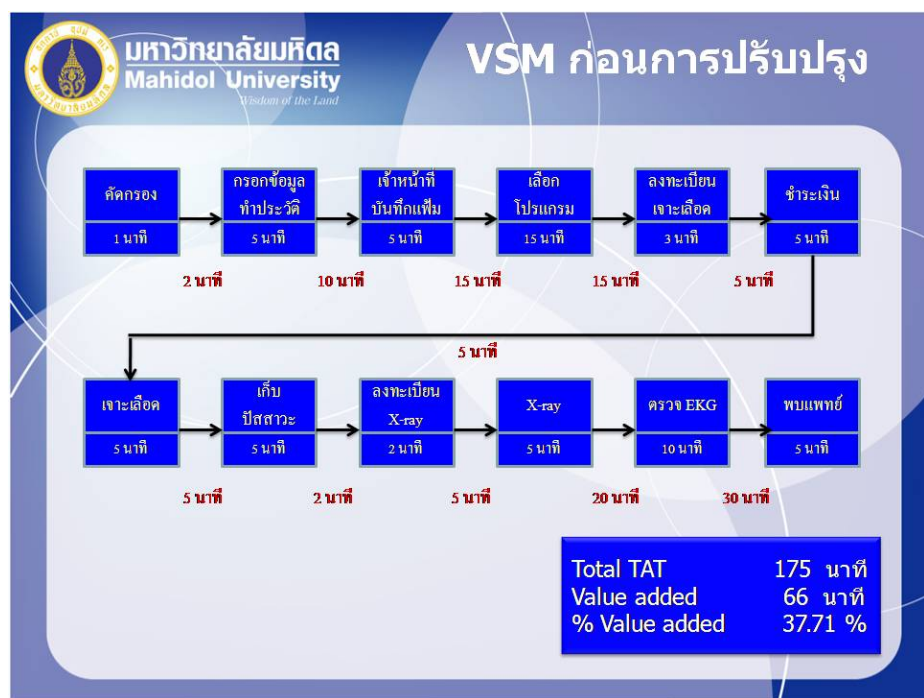




จากผังภาพการให้บริการ จะสังเกตได้ว่าเส้นมีลักษณะสลับซับซ้อน จึงเป็นสาเหตุปัญหาหนึ่งที่ต้องการปรับปรุงการให้บริการ จาก Flowchart แสดงกระบวนการให้บริการ ได้มีการนำมาทำเป็น Value Stream ก่อนการปรับปรุง แสดงถึงกระบวนการตั้งแต่

จุดเริ่มต้น คือตั้งแต่คนไข้เข้ารับบริการ ที่จุดคัดกรอง จนถึงกระบวนการขั้นสุดท้ายที่จุดพบแพทย์ รวมแล้วใช้ระยะเวลาประมาณ 175 นาทีต่อคนไข้ 1 คน จากที่ทางทีมได้วิเคราะห์ Value

added พบว่าเวลาที่แป้นคุณค่าจริงอยู่ประมาณ 66 นาที ซึ่งระยะเวลาที่เหลือจะเป็นส่วนของการรอคอยและการเดินทางรับบริการในจุดต่างๆ จากสาเหตุปัญหาต่างๆจึงนำมาสู่การพัฒนาการ



ให้บริการที่เป็นลักษณะของ One Stop Service 3) เป้าหมาย/ผลที่คาดว่าจะได้รับ คือเพิ่มความสามารถในการให้บริการแก่ผู้ป่วย เพิ่มความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กร โดยจากที่ผ่านมา มีการนำ LEAN และการให้บริการแบบ One Stop Service เข้ามาใช้แล้วนั้น ได้รับคำชื่นชมจากผู้รับบริการพอสมควร แต่ทางทีมเห็นว่าควรมีการปรับปรุงกระบวนการอีกให้เป็น Continuous Improvement เนื่องจากกระบวนการใน Value Stream ไม่ได้มีแค่จุด Center หรือ One Stop Service แต่ยังมีกระบวนการก่อนหน้านี้คือเรื่องของ เวชระเบียน การ X-ray ฯลฯ ซึ่งกระบวนการเหล่านี้ยังสามารถที่จะลดระยะเวลาลงได้อีก

➤ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากวิทยากร

ถือว่าเรื่องนี้เป็น Critical Project ของทุกโรงพยาบาลซึ่งมีความสำคัญและมีประโยชน์ จากที่ทางทีมได้ดำเนินการมาไม่ได้เป็นเพียงแค่การเริ่มต้น แต่มีการดำเนินการโดยนำ LEAN เข้ามาใช้ได้เยอะซึ่งมีพื้นฐานค่อนข้างดี และโครงการน่าจะประสบความสำเร็จได้ โดยในส่วนที่น่าจะเพิ่มเติมได้ จากฝั่งภาพการให้บริการ ควรมีการแยกประเภทของผู้รับบริการด้วย เพื่อการปรับปรุงเรื่องทางเดินและระยะเวลาการให้บริการ ที่ไม่ต้องรอคอยมาก โดยการปรับปรุงกระบวนการ นอกจากเรื่องของเวลาแล้ว ควรคำนึงถึงเรื่อง Qualityหรือคุณภาพ เรื่อง Safety หรือความปลอดภัย ด้วย ควรมีการลงรายละเอียดขั้นตอนต่างๆใน Value Stream เพิ่มเติม นอกจากนี้อาจจัดการให้บริการเป็นแบบ Package เพื่อให้สามารถคาดการณ์เรื่องเวลาการให้บริการที่แน่นอนได้

คำกล่าวปิด



โดย : ศาสตราจารย์นภทร บานชื่น
รองอธิการบดี

จากที่ได้ฟังตั้งแต่เช้า ก็รู้สึกชื่นชมการประชุมเชิงปฏิบัติการในวันนี้มาก เป็นการประชุมที่เป็นประโยชน์มาก ต้องขอชื่นชมท่านวิทยากรที่ทรงความรู้ และท่านได้นำความรู้ของท่านมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง เพราะว่าท่านได้ช่วยแนะนำ วิเคราะห์อย่างเข้าใจในการนำเสนอกระบวนการต่างๆของผู้เข้าร่วมจากสำนักงานอธิการบดี และได้เห็นว่าบุคลากรของเราได้นำความรู้ที่ได้จากการประชุมเชิงปฏิบัติการในครั้งที่ 1 ไปใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง จากการที่ได้ไปพัฒนาในงานที่ท่านทำอยู่ ขอชื่นชมผู้เข้าร่วมทุกท่านที่ได้นำความรู้ไปใช้ในการพัฒนางาน และท่านผู้เข้าร่วมการรับฟังงานในวันนี้ ซึ่งเป็นกระบวนการทำงานใหม่ๆ แล้วจะมีการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้ต่อไปจริงๆแล้วเชื่อว่าในสำนักงานอธิการบดียังมีอีกหลายท่านที่ไม่ได้มีโอกาสเข้าร่วมประชุมในวันนี้แต่มีความตั้งใจ หรืออยากพัฒนางานให้ดีขึ้น ดังนั้นท่านที่ได้เข้ามาในวันนี้ น่าจะมีโอกาสที่จะได้นำความรู้ไปช่วยกันในการพัฒนางานของเราต่อไป ทั้งหมดนี้ถือเป็นกระบวนการที่ทำให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ สุดท้ายต้องขอขอบคุณท่านวิทยากร ท่านผู้เกี่ยวข้องในการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการครั้งนี้ รวมทั้งการนำ LEAN มาใช้ในการพัฒนางานของเรา ก็ขอขอบคุณอย่างมากที่ทำให้เกิดประโยชน์กับมหาวิทยาลัยมหิดลค่ะ ขอปิดประชุมค่ะ

สรุปการประเมินผลการประชุม

ผู้รับผิดชอบโครงการ	: กองพัฒนาคุณภาพ สำนักงานอธิการบดี
กลุ่มเป้าหมาย	: ผู้เข้าร่วมการประชุมฯ จากหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี
เครื่องมือในการเก็บข้อมูล	: แบบประเมินผลการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน (Value Stream Mapping : VSM) สำนักงานอธิการบดี ครั้งที่ 2
ช่วงเวลาในการสำรวจ	: วันพฤหัสบดี ที่ 10 มีนาคม 2554
กลุ่มตัวอย่าง	: จำนวน 57 คน
การประมวลผล	: ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows
การกำหนดคะแนน	: ใช้เกณฑ์แบบ Likert Scale แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ ระดับความคิดเห็น : ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา/นายจ้างต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัยมหิดล 4.50 – 5.00 ถือว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด 3.50 – 4.49 ถือว่า มีความพึงพอใจมาก 2.50 – 3.49 ถือว่า มีความพึงพอใจปานกลาง 1.50 – 2.59 ถือว่า มีความพึงพอใจน้อย 0.01 – 1.49 ถือว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุด 0.00 ถือว่า ประเมินไม่ได้

ผลการศึกษา

ผลการศึกษา การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน (Value Stream Mapping : VSM) สำนักงานอธิการบดี ครั้งที่ 2 จากแบบประเมินผลที่ให้แก่กลุ่มตัวอย่างที่มาเข้าร่วมการประชุมฯ จำนวน 80 ราย ได้รับกลับคืนและสามารถใช้ในผลการวิเคราะห์ได้จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.50 โดยมีผลการวิเคราะห์ตามหัวข้อการประเมิน ดังนี้

ความพึงพอใจต่อวิทยาการในภาพรวม

จากแบบประเมินที่ได้รับจากผู้เข้าร่วมการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน (Value Stream Mapping : VSM) สำนักงานอธิการบดี ครั้งที่ 2 พบว่า บุคลากรที่ทำหน้าที่เป็นวิทยากร ท่านแรกคือ คือ รศ.เชิดชัย นพมณีจำรัสเลิศ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 และท่านที่สองคือ อ.อักรินทร์ นิมมานนิตย์ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

ความรู้ และประโยชน์ที่ได้รับ

จากแบบประเมินที่ได้รับจากผู้เข้าร่วมการประชุมฯ พบว่า ความรู้และประโยชน์ที่ได้รับจากการนำเสนอผลการดำเนินงาน 6 กระบวนงาน ได้แก่ ฐานข้อมูลบุคลากร การลงทะเบียนเรียนนักศึกษาและการเก็บเงินค่าธรรมเนียม การบำรุงรักษาและซ่อมแซมอาคารสำนักงานอธิการบดี การพัฒนากระบวนการจัดงานพิธีพระราชทานปริญญาบัตรการรายงานตัวของบัณฑิต การเบิกจ่ายพัสดุ และการขออนุมัติในหลักการและการเบิกจ่ายในโครงการสัมมนา/ฝึกอบรม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกันทั้ง 6 กระบวนงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 4.04 4.00 3.85 3.78 และ 3.56 ตามลำดับ

ความเหมาะสมของการจัดการประชุม

จากแบบประเมินที่ได้รับจากผู้เข้าร่วมการประชุมฯ พบว่า ความเหมาะสมของการจัดการประชุม ได้แก่ รูปแบบในการจัด จำนวนผู้เข้าร่วมประชุมในภาพรวม ระยะเวลาในการจัด และกระบวนการ/รูปแบบสามารถนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ของการประชุม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกันทั้ง 4 ส่วน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 4.15 4.07 และ 4.04 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

จากแบบประเมินที่ได้รับจากผู้เข้าร่วมการประชุมฯ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ได้แก่ โสตทัศนูปกรณ์/อุปกรณ์ประกอบต่างๆ สถานที่จัดประชุมฯ อาหารว่าง/อาหารกลางวัน/เครื่องดื่ม และการประสานงาน/เจ้าหน้าที่ประสานงาน ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกันทั้ง 4 ส่วน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 4.44 4.31 และ 4.15 ตามลำดับ

ตารางแสดง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการประชุมฯ

หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
ส่วนที่ 1 : ความพึงพอใจต่อวิทยากรในภาพรวม	4.54	มากที่สุด
รศ.เชิดชัย นพมณีจำรัสเลิศ	4.64	มากที่สุด
1. ความชัดเจนในประเด็นข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของวิทยากร	4.63	มากที่สุด
2. การสรุปและทบทวนให้เข้าใจยิ่งขึ้น	4.67	มากที่สุด
3. ความเหมาะสมของวิทยากรในภาพรวม	4.63	มากที่สุด
อ.อัศรินทร์ นิมมานนิตย์	4.13	มาก
1. ความชัดเจนในประเด็นข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของวิทยากร	4.26	มาก
2. การสรุปและทบทวนให้เข้าใจยิ่งขึ้น	4.04	มาก
3. ความเหมาะสมของวิทยากรในภาพรวม	4.10	มาก
ส่วนที่ 2 : ความรู้ และประโยชน์ที่ได้รับ	3.91	มาก
กระบวนการที่ 1 การเบิกจ่ายพัสดุ	3.78	มาก
กระบวนการที่ 2 ฐานข้อมูลบุคลากร	4.26	มาก
กระบวนการที่ 3 การลงทะเบียนเรียนนักศึกษาและการเก็บ เงินค่าธรรมเนียม	4.04	มาก
กระบวนการที่ 4 การขออนุมัติในหลักการ และการเบิก-จ่ายใน โครงการสัมมนา/ฝึกอบรม	3.56	มาก
กระบวนการที่ 5 การพัฒนากระบวนการจัดงานพิธี พระราชทานปริญญาบัตรการรายงานตัวของ บัณฑิต	3.85	มาก
กระบวนการที่ 6 การบำรุงรักษาและซ่อมแซมอาคารสำนักงาน อธิการบดี	4.00	มาก
ส่วนที่ 3 : ความเหมาะสมของการจัดการประชุม	4.11	มาก
1. ระยะเวลาในการจัด	4.07	มาก
2. รูปแบบในการจัด	4.19	มาก
3. จำนวนผู้เข้าร่วมประชุมในภาพรวม	4.15	มาก
4. กระบวนการ/รูปแบบสามารถนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ของ การประชุม	4.04	มาก
ส่วนที่ 4 : ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	4.35	มาก
1. สถานที่จัดประชุมฯ	4.44	มาก
2. โสตทัศนูปกรณ์/อุปกรณ์ประกอบต่างๆ	4.48	มาก
3. อาหารว่าง/อาหารกลางวัน/เครื่องดื่ม	4.31	มาก
4. การประสานงาน/เจ้าหน้าที่ประสานงาน	4.15	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.23	มาก

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ

จากผลการประเมินที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น สามารถนำมาเป็นข้อมูล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาการจัดประชุม ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น ดังนี้

1. ด้านความเหมาะสมของการจัดการประชุม
 - ควรมีการบริหารจัดการด้านเวลาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
 - ควรเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมประชุมเสนอความคิดเห็นให้มากขึ้น (อาจเป็นเพราะเวลาที่จำกัด)
 - ควรมีการจัดเก็บข้อมูลการประชุมในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น Video, PPT และสามารถ Download ได้ใน Website ของกองพัฒนาคุณภาพ
 - ในการนำเสนอของผู้แทนกระบวนการทำงาน ควรมีการนำเสนอในขอบเขตงานในทิศทางเดียวกัน (กองพัฒนาคุณภาพอาจจะมีการประชุมย่อยกับหน่วยงานก่อน และแจ้งแนวทางการนำเสนอให้แก่ผู้แทนกอง) เพื่อที่การนำเสนอจะได้เป็นรูปแบบเดียวกัน กระชับ และครบถ้วนตรงกับ concept การประชุม
2. ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ
 - อยากให้จัดงานที่ดี/อาคารที่ใกล้กับสำนักงานอธิการบดี
 - แอร์เย็นมาก



- ❖ โครงการ
- ❖ กำหนดการ
- ❖ รายชื่อผู้เข้าร่วมการประชุม
- ❖ แบบประเมินผล
- ❖ ภาพกิจกรรม

โครงการ

“การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน

(Value Stream Mapping : VSM) สำนักงานอธิการบดี” ครั้งที่ 2

วันพฤหัสบดีที่ 10 มีนาคม 2554

ณ ห้องประชุมนิตยา คชภักดี ชั้น 3 อาคาร ก สถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว
มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา

ชื่อโครงการ การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน (Value Stream Mapping : VSM) สำนักงานอธิการบดี” ครั้งที่ 2

หลักการและเหตุผล

สืบเนื่องจากที่มหาวิทยาลัยมีนโยบายที่จะพัฒนากระบวนการทำงานของหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี เพื่อให้ได้มาตรฐานตามระบบคุณภาพ และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน ซึ่งคณะผู้บริหารมหาวิทยาลัยเห็นสมควรให้มีการนำเครื่องมือ (Tool) หรือเทคนิคการบริหารจัดการองค์รูปแบบใหม่มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพสำนักงานอธิการบดี โดยส่วนหนึ่งคือการนำแนวคิดแบบ LEAN มาดำเนินการ เพื่อมุ่งเน้นการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดความสูญเปล่าในกระบวนการทำงานเดิม ซึ่งได้มีการดำเนินกิจกรรมการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน (VSM) สำนักงานอธิการบดี ครั้งที่ 1 ไปเมื่อวันที่ 1 - 3 ตุลาคม 2553 โดยได้มีการกำหนดการพัฒนากระบวนการ VSM รวม 6 กระบวนการ และภายหลังการจัดประชุมปฏิบัติการฯ ดังกล่าว ได้มีการรายงานความก้าวหน้าในที่ประชุมปฏิบัติการทุกครั้ง บัดนี้ ที่ประชุมฯ ได้พิจารณาเห็นว่าในนำการนำแนวคิดแบบ LEAN มาใช้ในการจัดการกระบวนการต่างๆ เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานของสำนักงานอธิการบดีได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงเห็นสมควรให้มีการจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน (VSM) สำนักงานอธิการบดี ครั้งที่ 2 ขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อติดตามและเรียนรู้ร่วมกันจากกระบวนการ VSM ที่ได้ดำเนินการแล้ว
2. เพื่อได้ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะในการดำเนินการจัดทำกระบวนการ (VSM) ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน
3. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมการประชุมเชิงปฏิบัติการสามารถนำแนวคิดแบบ LEAN มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพสู่กระบวนการทำงานต่างๆ ได้มากขึ้น

ผู้เข้าร่วมการประชุม

ผู้เข้าร่วมการประชุมเชิงปฏิบัติการ ประมาณ 100 คน ประกอบด้วย

1. ผู้อำนวยการกอง หรือหัวหน้าหน่วยงานเทียบเท่ากอง
2. เจ้าภาพกระบวนการหลัก 6 กระบวนการ พร้อมทีมอีกกระบวนการละไม่เกิน 5 คน
 - กระบวนการที่ 1 การเบิกจ่ายพัสดุ
 - กระบวนการที่ 2 ฐานข้อมูลบุคลากร
 - กระบวนการที่ 3 การลงทะเบียนเรียนนักศึกษาและการเก็บเงินค่าธรรมเนียม
 - กระบวนการที่ 4 การขออนุมัติในหลักการ และการเบิก-จ่ายในโครงการสัมมนา/ฝึกอบรม
 - กระบวนการที่ 5 การพัฒนากระบวนการจัดงานพิธีพระราชทานปริญญาบัตร การรายงานตัวของบัณฑิต
 - กระบวนการที่ 6 การบำรุงรักษาและซ่อมแซมอาคารสำนักงานอธิการบดี
3. เจ้าภาพกระบวนการใหม่ที่จะนำเสนออีกประมาณ 16 กระบวนการ
4. ผู้แทนจากแต่ละกอง จำนวนไม่เกินกองละ 1 คน
5. ผู้แทนจากสำนักงานของวิทยาเขต วิทยาเขตละไม่เกิน 2 คน
6. รองอธิการบดีและผู้ช่วยอธิการบดี จำนวน 21 คน

รูปแบบการดำเนินการ

1. การนำเสนอ และให้ข้อเสนอแนะ
2. การอภิปรายแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น

ระยะเวลาและสถานที่

วันพฤหัสบดีที่ 10 มีนาคม 2554 ณ ห้องประชุมนิตยา คชภักดี ชั้น 3 อาคาร ก สถาบันแห่งชาติ-
เพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

กองพัฒนาคุณภาพ สำนักงานอธิการบดี

งบประมาณ

เงินรายได้มหาวิทยาลัย ปีงบประมาณ 2554 จำนวน 34,600.-บาท (สามหมื่นสี่พันหกร้อยบาทถ้วน)

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. บุคลากรของสำนักงานอธิการบดีมีความรู้ ความเข้าใจ และมีการดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพกระบวนการทำงานจากการประยุกต์ใช้แนวคิด LEAN ได้อย่างถูกต้องมากขึ้น
2. มีการขยายผลการนำแนวคิด LEAN สู่กระบวนการอื่นๆ

กำหนดการ

การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาระบบการทำงาน (Value Stream Mapping:VSM)

สำนักงานอธิการบดี ครั้งที่ 2

วันพฤหัสบดีที่ 10 มีนาคม 2554

ณ ห้องประชุมนิมิตยา ศษภักดี ชั้น 3 อาคาร ก สถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว

◇◆◇◆◇◆◇◆◇◆◇◆◇◆◇◆◇◆◇◆◇◆◇◆◇◆◇◆

08.00 - 08.30 น. ลงทะเบียน

08.30 - 08.45 น. เปิดการประชุม

โดย : รองอธิการบดีฝ่ายทรัพยากรบุคคลและพัฒนาคุณภาพ

08.45 - 12.00 น. นำเสนอผลการดำเนินงาน 6 กระบวนการ (กระบวนการละ 15 นาที)

(นำเสนอโดยเน้นประเด็นเรื่อง อะไรคือปัจจัยสนับสนุนความสำเร็จของกระบวนการ เช่น การสนับสนุนจากผู้บริหารและหน่วยงานต่างๆ ทรัพยากร สถานที่ ฯลฯ)

❖ กระบวนการที่ 1 การเบิกจ่ายพัสดุ

08.45 - 09.00 น. นำเสนอโดย นางสาววิวรรณ ลิ้มวัฒนพันธ์ชัย กองคลัง

09.00 - 09.20 น. วิทยากรให้ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

❖ กระบวนการที่ 2 ฐานข้อมูลบุคลากร

09.20 - 09.35 น. นำเสนอโดย นางสาวปิยนุช รัตนกุล กองทรัพยากรบุคคล

09.35 - 09.55 น. วิทยากรให้ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

❖ กระบวนการที่ 3 การลงทะเบียนเรียนนักศึกษาและการเก็บเงินค่าธรรมเนียม

09.55 - 10.10 น. นำเสนอโดย นายสมชาติ พนาเกษม

ผู้อำนวยการกองบริหารการศึกษาศึกษา

10.10 - 10.30 น. วิทยากรให้ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

(10.30-10.45 น. อาหารว่าง)

❖ กระบวนการที่ 4 การขออนุมัติในหลักการ และการเบิก-จ่ายในโครงการ
สัมมนา/ฝึกอบรม

10.45 - 11.00 น. นำเสนอโดย นางสาววัลลภา ชุมหุฒิยานนท์ กองคลัง

11.00 - 11.20 น. วิทยากรให้ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

❖ กระบวนการที่ 5 การพัฒนาระบบงานการจัดงานพิธีพระราชทาน

ปริญญาบัตรการรายงานตัวของบัณฑิต

11.20 - 11.35 น. นำเสนอโดย นางอาภรณ์ ไกรเดช

ผู้อำนวยการกองกิจการนักศึกษา

11.35 - 11.55 น. วิทยากรให้ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

❖ กระบวนการที่ 6 การบำรุงรักษาและซ่อมแซมอาคารสำนักงานอธิการบดี

11.55 - 12.05 น. นำเสนอโดย ว่าที่ร้อยโทคนธรรพ์ เตียเจริญ

กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม

12.05 - 12.25 น. วิทยากรให้ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

วิทยาการดำเนินรายการ : 1) รองศาสตราจารย์เชิดชัย นพมณีจำรัสเลิศ
ที่ปรึกษาอธิการบดีด้านการพัฒนาคุณภาพ
2) อาจารย์อัศรินทร์ นิมมานนิตย์
ที่ปรึกษาอธิการบดีด้านการพัฒนาคุณภาพ

12.25 - 13.00 น. อาหารกลางวัน

13.00 - 14.00 น. ผู้แทนกองเสนาอกระบวนการทำงาน (VSM) ใหม่ (กระบวนการงานละ 5 นาที)

❖ กระบวนการทำงาน (VSM) ระหว่างหน่วยงาน

1. การลดขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินทุนวิจัย
โดยกองบริหารงานวิจัย
2. การเรียกร้องให้นักศึกษาผู้ผลิตสัญญาขอใช้เงิน
โดยกองกฎหมาย
3. การจัดระบบขึ้นทะเบียนสิทธิพื้นฐานกับโรงพยาบาลของมหาวิทยาลัย
โดยกองกิจการนักศึกษา
4. การเบิกเงินให้แก่ผู้อ่านและประเมินผลงานทางวิชาการ (Readers)
โดยกองทรัพยากรบุคคล
5. การรับนักศึกษามหาวิทยาลัย มหิดล ในระบบโควต้า
โดยกองบริหารการศึกษา
6. การจัดสรรและบริหารอัตรากำลังของพนักงานมหาวิทยาลัยหมวดเงินอุดหนุน
โดยกองแผนงาน
7. การต้อนรับอาคันตุกะชาวต่างประเทศ
โดยกองวิเทศสัมพันธ์
8. การให้บริการตรวจสอบสุขภาพ
โดยศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก
9. การจัดสรรเงินคืนโครงการ/ส่วนงาน
โดยศูนย์พัฒนาปัญญาคม
10. กระบวนการทำงานซ่อมแซมรถยนต์ราชการสำนักงานอธิการบดี
โดยกองบริหารงานทั่วไป
11. การปรับปรุงตกแต่งภายในอาคารสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล
โดยกองคลัง
12. การจัดสรรเงินรายได้จากการจำหน่ายผลงานทรัพย์สินทางปัญญา
โดยศูนย์บริหารทรัพย์สินทางปัญญา

❖ กระบวนการทำงาน (VSM) ภายในหน่วยงาน

1. การเสนอร่างข้อบังคับ
โดยกองกฎหมาย
2. การขอใช้สถานที่ส่วนกลางและบริการกองกายภาพและสิ่งแวดล้อมของนักศึกษา
โดยกองกายภาพและสิ่งแวดล้อม
3. การจัดระบบงานสารบรรณ
โดยกองกิจการนักศึกษา

4. การรับบำเหน็จ บำนาญ
โดยกองทรัพยากรบุคคล
5. การเสนอขอเปิด/ปรับปรุงหลักสูตร
โดยกองบริหารการศึกษา
6. การปรับปรุงระบบการจัดเก็บเอกสาร
โดยกองแผนงาน
7. การจัดทำเว็บไซต์กองวิเทศสัมพันธ์
โดยกองวิเทศสัมพันธ์
8. การใช้กลยุทธ์ Lean เพื่อลดระยะเวลาการตรวจรักษาฝ่ายเวชศาสตร์ฟื้นฟู
โดยศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก
9. ขั้นตอนการระบุเหตุการณ์ความเสี่ยง
โดยศูนย์บริหารจัดการความเสี่ยง
10. การพัฒนากระบวนการให้บริการ IP-TV (การดาวน์โหลดและจัดทำสำเนา
รายการย้อนหลังด้วยตนเอง) โดยกองเทคโนโลยีสารสนเทศ
11. การปรับปรุง พัฒนาระบบการปฏิบัติงานของฝ่ายเลขานุการในการเยี่ยม
สำรวจส่วนงาน โดยกองพัฒนาคุณภาพ
12. การให้บริการยืมวัสดุอุปกรณ์
โดยกองบริหารงานทั่วไป
13. การบริหารเงินและงบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้ด้วยระบบ MU-ERP
โดยกองคลัง
14. ขั้นตอนการขอรับสิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตร
โดยศูนย์บริหารทรัพย์สินทางปัญญา

วิทยากรดำเนินรายการ : 1) รองศาสตราจารย์เชิดชัย นพมณีจำรัสเลิศ
ที่ปรึกษาอธิการบดีด้านการพัฒนาคุณภาพ
2) อาจารย์อัครินทร์ นิมมานนิตย์
ที่ปรึกษาอธิการบดีด้านการพัฒนาคุณภาพ

14.00 - 14.15 น.

ปิดการประชุม



รายนามผู้เข้าร่วมการประชุม

การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาระบบการทำงาน
(Value Stream Mapping : VSM) สำนักงานอธิการบดี ครั้งที่ 2

วันพฤหัสบดีที่ 10 มีนาคม 2553

ณ ห้องประชุมนิตยา คชภักดี อาคาร ก ชั้น 3 สถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว

ลำดับ	ชื่อ – นามสกุล	ตำแหน่ง/ ส่วนงาน
วิทยากร		
1	รองศาสตราจารย์เชิดชัย นพมณีจำรัสเลิศ	ที่ปรึกษาอธิการบดีด้านการพัฒนาคุณภาพ
2	อาจารย์อัครินทร์ นิมมานนิตย์	ที่ปรึกษาอธิการบดีด้านการพัฒนาคุณภาพ
ผู้บริหารมหาวิทยาลัย		
1	ศาสตราจารย์นภารัตน์ บานชื่น	รองอธิการบดี
2	ศาสตราจารย์ประสิทธิ์ วัฒนาภา	รองอธิการบดีฝ่ายทรัพยากรบุคคลและพัฒนาคุณภาพ
3	รองศาสตราจารย์สรนิต ศิลธรรม	รองอธิการบดีฝ่ายนโยบายและสารสนเทศ
4	รองศาสตราจารย์อนุชาติ พวงสำลี	รองอธิการบดีฝ่ายระบบกายภาพและสิ่งแวดล้อม
5	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุนันทา วิบูลย์จันทร์	รองอธิการบดีฝ่ายการศึกษา
6	รองศาสตราจารย์ศิริพร ธิติเลิศเดชา	ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายการคลังและสินทรัพย์
7	นางรัชนิดา กล้าณรงค์ราญ	ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายโครงการจัดตั้งวิทยาเขตอำนาจเจริญ
ผู้อำนวยการกอง		
1	นายสุจิตร์ มหาพิรุณ	ผู้อำนวยการกองกฎหมาย
2	นางอาภรณ์ ไกรเดช	ผู้อำนวยการกองกิจการนักศึกษา
3	นางสาวอนุช จิระวันชัยกุล	ผู้อำนวยการกองคลัง
4	นางจริยา ปัญญา	ผู้อำนวยการกองทรัพยากรบุคคล
5	นายสมชาติ พนาเกษม	ผู้อำนวยการกองบริหารการศึกษา
6	นางสายฝน บุญญานุสาสน์	ผู้อำนวยการกองบริหารงานทั่วไป
7	นางรัตนา เพ็ชรอุไร	ผู้อำนวยการกองบริหารงานวิจัย
8	นางสาวคณินิจ พิบูลย์สวัสดิ์	ผู้อำนวยการกองแผนงาน
9	นางนภามาศ นวพันธุ์พิพัฒน์	ผู้อำนวยการกองพัฒนาคุณภาพ
10	นายธรรณู สุขสมัย	ผู้อำนวยการศูนย์บริหารจัดการความเสี่ยง
ผู้เข้าร่วมการประชุม		
1	นายบุญชู แจ้งเจริญกิจ	กองกฎหมาย
2	นายคณพศ เพ็องฟุ้ง	กองกฎหมาย
3	ว่าที่ร้อยโทคนธรรพ์ เตียเจริญ	กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม
4	นายเมธาวี ชาบัญญ	กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม

ลำดับ	ชื่อ – นามสกุล	ตำแหน่ง/ ส่วนงาน
ผู้เข้าร่วมการประชุม (ต่อ)		
5	นางสาวทุเรียน ชื่นแสงจันทร์	กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม
6	นางสาวอรรณณ ไพรี	กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม
7	นางสาวรัชดา ปลาบุทอง	กองกิจการนักศึกษา
8	นายถาวร เหล่าพิชานนท์	กองกิจการนักศึกษา
9	นางสาวฉวีวรรณ ลิ้มวัฒนพันธ์ชัย	กองคลัง
10	นางนิลุบล ไชยชนะ	กองคลัง
11	นางสาวจุฑามาศ ช.สรพงษ์	กองคลัง
12	นางสาวปราณี เหลืองศิริธัญญะ	กองคลัง
13	นางสาววัลลภา ชุณหวิทยานนท์	กองคลัง
14	นางสาวรัศมี พรหมจอม	กองคลัง
15	นางสาวเยาวพา มังคละ	กองคลัง
16	นางสาวอวยพร วงศ์บาท	กองคลัง
17	นางกาญจนา มุ่งถาวร	กองคลัง
18	นางสาวฐิติมา ชมจันทร์	กองคลัง
19	นางสาวรุ่งอรุณ จงถาวรวิทยา	กองคลัง
20	นางอัญชลิตา โพธิ์ศรี	กองคลัง
21	นางอรรณณ ตะโกใหญ่	กองทรัพยากรบุคคล
22	นางสาวอร่ามศรี วิจิรานนท์	กองทรัพยากรบุคคล
23	นางสาวปิยนุช รัตนกุล	กองทรัพยากรบุคคล
24	นางสาวเขาวณี วงศ์สามัคคี	กองทรัพยากรบุคคล
25	นางสาวจุฑาทิพย์ บำรุงสุข	กองทรัพยากรบุคคล
26	นางสาวทิพยาพร เหมโส	กองเทคโนโลยีสารสนเทศ
27	นางอรรณณ ภูสันติพงษ์	กองเทคโนโลยีสารสนเทศ
28	นายต้นัย พรพาณิชย์พันธุ์	กองเทคโนโลยีสารสนเทศ
29	นายณัฐพล สว่างจิตต์	กองเทคโนโลยีสารสนเทศ
30	นางขวัญฤดี วิเศษกุล	กองบริหารการศึกษา
31	นางสาวพรพรรณ คงประสิทธิ์	กองบริหารการศึกษา
32	นางสาวธิดิพร ศรีบุญรอด	กองบริหารการศึกษา
33	นายชัยโรจน์ รอดเกลี้ยง	กองบริหารงานทั่วไป
34	นางสาวสุพรรณรัช ภูริวัฒนกุล	กองบริหารงานทั่วไป
35	นายไพรัตน์ แดงเอม	กองบริหารงานทั่วไป
36	นางสาวรจนา คงสุข	กองบริหารงานทั่วไป
37	นางสาวสุพัตรา ภูซ้อน	กองบริหารงานวิจัย
38	นางสาวกมลทิพย์ กลั่นประชา	กองบริหารงานวิจัย
39	นางสาวนฤมล วงษ์พยัคฆ์	กองแผนงาน

ลำดับ	ชื่อ – นามสกุล	ตำแหน่ง/ ส่วนงาน
ผู้เข้าร่วมการประชุม (ต่อ)		
40	นางสาวจิตเกษม ตันสกุล	กองแผนงาน
41	นางเฉลิมวรรณ สายสิงห์	กองแผนงาน
42	นางโกสุม ประเสริฐพันธุ์	กองพัฒนาคุณภาพ
43	นางสาวสมจิตรา สุขสว่าง	กองพัฒนาคุณภาพ
44	นางสาววันธกัลย์ เสาศิริ	กองพัฒนาคุณภาพ
45	นางยุคลธร จงสุกใส	กองวิเทศสัมพันธ์
46	นางสาวสุชาดา พฤกษทกุล	กองวิเทศสัมพันธ์
47	นางสาวณัฐพร ทวีโชติภัทร์	ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก
48	นางสาวพัชรินทร์ ดำรงพิพัฒน์กุล	ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก
49	นางนงเยาว์ อนันตสานต์	ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก
50	นางสยมพร เงินแพทย์	ศูนย์บริหารจัดการความเสี่ยง
51	นางสาวอุทัยวรรณ แจ่มศักดิ์	ศูนย์บริหารจัดการความเสี่ยง
52	นางสาวธณัญญ์ ฉายเพิ่มศักดิ์	ศูนย์บริหารทรัพยากรสินทางปัญญา
53	นางณัฐฐา สวัสดิ์แดง	ศูนย์บริหารทรัพยากรสินทางปัญญา
54	นางสาวนันทิยาพร บุญจริง	ศูนย์บริหารทรัพยากรสินทางปัญญา
55	นางพิมพ์ประไพ ธีระชีพ	ศูนย์บริหารทรัพยากรสินทางปัญญา
56	นางสาวพวงชมพู ทำทอง	ศูนย์พัฒนาปัญญาคม
57	นางสาวพยอม ดวงดารา	ศูนย์พัฒนาปัญญาคม
58	นางสาวชนิดา สุภัยพาล	วิทยาเขตกาญจนบุรี
59	นางสาวมนันยา หนูขาว	วิทยาเขตกาญจนบุรี
60	นางสาวปณณดา อำพันธ์ทอง	วิทยาเขตกาญจนบุรี
61	นายจตุรงค์ จันทรสีทิต	วิทยาเขตอำนาจเจริญ
62	นางสาวกาญจนา สุขสารณ์	วิทยาเขตอำนาจเจริญ
63	นายวิวัฒน์ชัย ออกขุน	วิทยาเขตอำนาจเจริญ
ฝ่ายเลขานุการ		
1	นางหทัย เทียงธรรม	กองพัฒนาคุณภาพ
2	นางสาวสุภัทรีชา แพรทอง	กองพัฒนาคุณภาพ
3	นางสาววิมล อนุดิตย	กองพัฒนาคุณภาพ
4	นางสาวกนกวลี ไทน้อย	กองพัฒนาคุณภาพ
5	นางสาวทศริญญา เปรมเล็ก	กองพัฒนาคุณภาพ

แบบประเมินผล

การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาระบบการทำงาน (Value Stream Mapping:VSM)

สำนักงานอธิการบดี ครั้งที่ 2

วันพฤหัสบดีที่ 10 มีนาคม 2554

ณ ห้องประชุมนิตยา ศษภักดี ชั้น 3 อาคาร ก สถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว
มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา

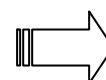
✍️ โปรดแสดงความคิดเห็น โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
5 = ดีมาก/มากที่สุด 4 = ดี/มาก 3 = ปานกลาง 2 = ควรปรับปรุง/น้อย 1 = ไม่ดี/น้อยมาก

ส่วนที่ 1 : ความพึงพอใจต่อวิทยากรในภาพรวม

วิทยากร	รศ.เชิดชัย นพมณีจำรัสเลิศ					อ.อักรินทร์ นิมมานนิตย์				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1. ความชัดเจนในประเด็นข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของวิทยากร										
2. การสรุปและทบทวนให้เข้าใจยิ่งขึ้น										
3. ความเหมาะสมของวิทยากรในภาพรวม										

ส่วนที่ 2 : ความรู้ และประโยชน์ที่ได้รับ

รายชื่อกระบวนการงาน (VSM)	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
กระบวนการที่ 1 การเบิกจ่ายพัสดุ					
กระบวนการที่ 2 ฐานข้อมูลบุคลากร					
กระบวนการที่ 3 การลงทะเบียนเรียนนักศึกษาและการเก็บเงินค่าธรรมเนียม					
กระบวนการที่ 4 การขออนุมัติในหลักการ และการเบิก-จ่ายในโครงการสัมมนา/ฝึกอบรม					
กระบวนการที่ 5 การพัฒนาระบบงานการจัดงานพิธีพระราชทานปริญญาบัตร-การรายงานตัวของบัณฑิต					
กระบวนการที่ 6 การบำรุงรักษาและซ่อมแซมอาคารสำนักงานอธิการบดี					



ส่วนที่ 3 : ความเหมาะสมของการจัดการประชุม

หัวข้อ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ระยะเวลาในการจัด					
2. รูปแบบในการจัด					
3. จำนวนผู้เข้าร่วมประชุมในภาพรวม					
4. กระบวนการ/รูปแบบสามารถนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ของการประชุม					

ส่วนที่ 4 : ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

การบริการในภาพรวม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. สถานที่จัดประชุม					
2. โสตทัศนูปกรณ์/อุปกรณ์ประกอบต่างๆ					
3. อาหารว่าง/อาหารกลางวัน/เครื่องดื่ม					
4. การประสานงาน/เจ้าหน้าที่ประสานงาน					

ส่วนที่ 5 : ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ

.....

.....

.....

◀ ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบประเมินผล ▶

โปรดส่งคืน กองพัฒนาคุณภาพ

ภาพกิจกรรม





การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน
(Value Stream Mapping : VSM) สำนักงานอธิการบดี ครั้งที่ 2

จัดทำโดย

กองพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหิดล

ที่ปรึกษา

นางนภาพร นวพันธุ์พัฒน์

ประมวลและเรียบเรียงข้อมูล

นางสาววิมล อนุติชัย

สนับสนุนข้อมูล

นางหฤทัย เทียงธรรม

นางสาวสุภัทรีชา แพรทอง

รูปเล่ม/จัดพิมพ์

นางสาววิมล อนุติชัย

ออกแบบปกโดย

นายปิยะนัฐ พรหมสาร



กองพัฒนาคูณภาพ มหาวิทยาลัยมหิดล

ชั้น 2 สำนักงานอธิการบดี

999 ถ.พุทธมนทลสาย4 ต.ศาลายา อ.พุทธมนทล จ.นครปฐม 73170

โทร. 02-849-6062-4 โทรสาร 02-849-6061

e-mail : dircpqd@mahidol.ac.th

Website : www.qd.mahidol.ac.th