

**BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT OF STUDENT-RELATED
EDUCATIONAL PROCESS IN AN ACADEMIC SECTOR: A CASE
STUDY IN TECHNOLOGY OF INFORMATION SYSTEM
MANAGEMENT DIVISION**



PAWARISA LUESAKSIRIWATTANA

**A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF MASTER OF SCIENCE
(INFORMATION TECHNOLOGY MANAGEMENT)
FACULTY OF GRADUATE STUDY
MAHIDOL UNIVERSITY**

Copyright by Mahidol University

COPYRIGHT OF MAHIDOL UNIVERSITY

**BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT OF STUDENT-RELATED EDUCATIONAL
PROCESS IN AN ACADEMIC SECTOR: A CASE STUDY IN TECHNOLOGY OF
INFORMATION SYSTEM MANAGEMENT DIVISION**

PAWARISA LUESAKSIRIWATTANA 5837634 EGIT/M

M.Sc. (INFORMATION TECHNOLOGY MANAGEMENT)

**THEMATIC PAPER ADVISORY COMMITTEE: SOTARAT THAMMABOOSADEE, Ph.D.,
SUPAPORN KIATTISIN, Ph.D.**

ABSTRACT

Apart from teaching and learning, the education services are essential for any educational institutions. Information Technology Management Division (ITM) has three groups of servicing process: 1) Student-Related Educational process, 2) Non Student-Related Educational process, and 3) Administrative and Supportive process. This research came from the investigated problems that the existing processes are not clearly stated and described and some of them consume a lot of time. Thus, this research studied and applied the Business Process Improvement method (BPI) for the processes in ITM by scoping to the Student-Related Educational process. The gap analysis was performed based on the interview to obtain As-Is of each process. The selected process was based on the suggestion of officers who had defined that those processes should be improved. The selected processes were: 1) Thesis Proposal, 2) Thesis Defense, and 3) Registration for Graduation. The swimming lane diagrams for all processes were proposed to clearly state responsibilities, timeline, and documentation of each process. The other selected processes were Student Scholarship and Comprehensive & Qualify Examination. Timelines for those two processes are proposed for presenting the systematic processes. The results were based on the interview after the process improvement; moreover, the officers could allocate their time for each process. The responsibility, documentation and timeline of each process were clearly defined, and it could attract other people to apply for studying in ITM. The future research can be extended to other faculties or universities to improve Student-Related Educational process.

KEY WORDS: PROCESS IMPROVEMENT/ VOICE OF BUSINESS/ VOICE OF CUSTOMER

79 pages

Copyright by Mahidol University

การปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจสำหรับกระบวนการการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาโดยตรง ในภาคการศึกษา: กรณีศึกษากลุ่มสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการระบบสารสนเทศ

BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT OF STUDENT-RELATED EDUCATIONAL PROCESS IN AN ACADEMIC SECTOR: A CASE STUDY IN TECHNOLOGY OF INFORMATION SYSTEM MANAGEMENT DIVISION

ปวริศา ลือศักดิ์ศิริวัฒนา 5837634 EGIT/M

วท.ม. (การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : โยชศักดิ์ ธรรมบุษดี, Ph.D., สุภาภรณ์ เกียรติสิน, Ph.D.

บทคัดย่อ

นอกจากการเรียนการสอนภายในมหาวิทยาลัยเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดแล้วนั้น การให้บริการการศึกษาในด้านอื่น ๆ ก็เป็นสิ่งสำคัญไม่ต่างจากการเรียนการสอน ซึ่งกลุ่มสาขาวิชาจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถแบ่งการให้บริการได้เป็น 3 กลุ่มคือ 1. Student-Related Educational Process 2. Non Student-Related Educational Process 3. Administrative and Supportive Process แต่กระบวนการต่างๆ ที่ให้บริการอยู่นั้นยังไม่มี ความชัดเจนและใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานที่ไม่รวดเร็ว จึงดำเนินการศึกษาเพื่อปรับปรุงกระบวนการในการดำเนินงานของกลุ่มสาขา โดยงานวิจัยเล่มนี้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องของ Student-Related Educational Process และจากการที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษากับผู้เกี่ยวข้อง โดยการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องและทำการเขียน As-Is Process จากนั้นนำข้อมูลดังกล่าวมาทำการวิเคราะห์หาช่องโหว่ในแต่ละกระบวนการ และทำการเลือกกระบวนการกับผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการที่มีความสำคัญต่อการให้บริการแก่นักศึกษาหรือเป็นกระบวนการที่เจ้าหน้าที่มองว่ามี ปัญหาอยู่แล้วนำมาปรับปรุงใหม่ ได้แก่ 1. Thesis Proposal 2. Thesis Defense 3. Graduate Register ทั้ง 3 กระบวนการได้ทำการออกแบบ Swimming Lane Diagram ขึ้นมาใหม่ เพื่อให้มีความชัดเจนในเรื่องของหน้าที่ ระยะเวลา และเอกสารในการดำเนินงานของแต่ละ Process ได้อย่างชัดเจน 4. Student Scholarship and 5. Comprehensive & Qualify Examination ทำการปรับปรุงโดยการเขียน Time Line ในการทำงานเพื่อให้เป็นแนวทางในการทำได้อย่างเป็นระบบ สำหรับผลลัพธ์ที่ได้จากการสัมภาษณ์ หลังดำเนินการปรับปรุงกระบวนการ เจ้าหน้าที่ที่สามารถที่จะจัดสรรเวลาของการดำเนินงาน รวมทั้งให้ความชัดเจนในหน้าที่ที่รับผิดชอบ เอกสาร และ ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานของแต่ละ Process เป็นอย่างดี และเป็นแรงจูงใจให้บุคคลภายนอกสนใจเข้ามา ศึกษาในหลักสูตรการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในอนาคตควรจะขยายขอบเขตงานวิจัยในระดับ คณะหรือ มหาวิทยาลัยเพื่อให้เกิดการปรับปรุงในด้านการบริการและการศึกษาอย่างบูรณาการ