

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



**NOPPAWAN NETAYAVICHITR**

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

**2017**

Copyright by Mahidol University

**COPYRIGHT OF MAHIDOL UNIVERSITY**

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

**NOPPAWAN NETAYAVICHITR 5837636 EGIT/M**

**M.Sc. (INFORMATION TECHNOLOGY MANAGEMENT)**

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

**ABSTRACT**

The Business Process Improvement (BPI) is a well-known intelligent process a widely used in modern business. It helps the users realize problems, obstructions, difficulties and the unnecessary repetitions of the working process. The objective of this thematic paper was to give importance to improving and developing functions of the Information Technology Division of Mahidol University (ITM), to increase efficiency using the BPI. This thematic paper also focused on details of processes to facilitate the student services that are not directly related to any education as student academics. The emphasis was for the present situation. Data were collected then used in planning to improve the function and to check what else could be improved. After using the BPI techniques to increase efficiency of document and library handling, it was found that in documentation, the average time required was 3 hours from 8 hours. In the library, the efficiency was accounted for the reduction of book return, borrowing and saving spaces. The evaluation of this improvement using the audit checklist showed that the stake holders were satisfied with the improvements. This showed that the BPI could actually be applied to this type of function.

**KEY WORDS: BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT/ DOCUMENTARY  
PROCESS/ LIBRARY PROCESS**

การปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจสำหรับกระบวนการการศึกษาที่ไม่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา โดยตรง ในภาคการศึกษา: กรณีศึกษากลุ่มสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการระบบสารสนเทศ  
 BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT OF NON STUDENT-RELATED EDUCATIONAL PROCESS IN AN ACADEMIC SECTOR: A CASE STUDY OF THE TECHNOLOGY INFORMATION SYSTEM MANAGEMENT DIVISION

นพวรรณ เนตยวิจิตร 5837636 EGIT/M

วท.ม. (การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: โยทศรัตต ชรรณบุษดี, Ph.D., สุภาภรณ์ เกียรติสิน, Ph.D.

#### บทคัดย่อ

การปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจเป็นกระบวนการอันชาญฉลาด และใช้กันอย่างแพร่หลายในองค์กรธุรกิจสมัยใหม่ ทำให้สามารถวิเคราะห์ปัญหา และอุปสรรคข้อขัดข้องต่าง ๆ ที่ทำให้การดำเนินการทางธุรกิจเกิดความล่าช้า ช่วยลดความซ้ำซ้อนของกระบวนการทำงาน งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานในกลุ่มสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยใช้กระบวนการปรับปรุงกระบวนการธุรกิจมาเป็นเครื่องมือหลักในการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ โดยงานวิจัยฉบับนี้จะมุ่งเน้นการปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจสำหรับกระบวนการการศึกษาที่ไม่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาโดยตรง เน้นวิเคราะห์สภาพปัญหาปัจจุบัน แล้วนำมาวางแผนปรับปรุงเสนอขั้นตอนกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เมื่อนำการปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจดังกล่าวมาปรับใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานทั้งสองที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่างานรับส่งเอกสารเข้าและออกสามารถลดระยะเวลาในการทำงานจากเดิม 8 ชั่วโมงเหลือเพียง 3 ชั่วโมงเท่านั้น ส่วนงานบริการห้องสมุดสามารถช่วยปรับปรุงระบบการยืมคืนหนังสือแบบเก่าให้เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ อีกทั้งช่วยลดพื้นที่ในการจัดเก็บหนังสือได้อีกด้วย จากการสอบถาม สัมภาษณ์ และประเมินผลพบว่าคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ ในกลุ่มสาขาฯ มีความพึงพอใจในการปรับปรุงกระบวนการนี้ ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าการปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจเป็นเครื่องมืออันทรงประสิทธิภาพสามารถนำมาปรับใช้กับกลุ่มสาขาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศได้เป็นอย่างดี