

**BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT OF ADMINISTRATIVE
AND SUPPORTIVE PROCESS IN AN ACADEMIC SECTOR: A
CASE STUDY IN TECHNOLOGY OF INFORMATION SYSTEM
MANAGEMENT DIVISION**



TIWAT KHONGTANACHAT

**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 ADMINISTRATIVE AND SUPPORTIVE PROCESS
IN AN ACADEMIC SECTOR: A CASE STUDY IN TECHNOLOGY OF INFORMATION SYSTEM
MANAGEMENT DIVISION**

TIWAT KHONGTANACHAT 5837651 EGIT/M

M.Sc. (INFORMATION TECHNOLOGY MANAGEMENT)

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

ABSTRACT

Apart from teaching, service for supporting students is also important for an educational institution as it can facilitate the student success. The Technology of Information System Management Division, Mahidol University (TISM) provides different types of services to their students. Nevertheless, some existing processes are unclear and performed slowly. Student services can be divided to three groups: 1) Student-Related Educational Process, 2) Non Student-Related Educational Process, and 3) Administrative and Supportive Process. This research employed the business process improvement to solve the problem in the Administrative and Supportive process in the academic sector for the TISM. This research conducted the interview of officers to derive existing or As-Is process. The obtained information from the interview was analyzed to find gaps hidden in the processes. Four processes were selected to improve due to their impact and importance. To-Be process for the four selected process was defined. The four improved processes included 1) Employee Evaluation process that was improved by a schedule, 2) student account creation that was improved by Batch Script, 3) student account deletion that was improved by Batch Script, and 4) Computer management that was improved by the Desktop management and computer maintenance schedule. All of them were also improved by creating an audit checklist for reviewing the work. After proposing To-Be process, this research performed the interview to obtain the satisfaction of the proposed solution. The officers were confident that the proposed solutions could improve the existing process. This research could reduce the existing complicated and unsystematic work process significantly. The future research should study the life quality of officers that it is possibly an important factor in working.

**KEY WORDS: BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT / ACADEMIC / BPI / IMPROVE /
ADMINISTRATIVE**

83 pages

Copyright by Mahidol University

การปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจสำหรับกระบวนการบริหารจัดการและสนับสนุน ในภาคการศึกษา:
กรณีศึกษากลุ่มสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการระบบสารสนเทศ

BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT OF ADMINISTRATIVE AND SUPPORTIVE PROCESS IN
AN ACADEMIC SECTOR: A CASE STUDY IN TECHNOLOGY OF INFORMATION SYSTEM
MANAGEMENT DIVISION

ทิวัฒน์ คงธนจักร 5837651 EGIT/M

วท.ม. (การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : โยทศร์รัต ธรรมบุญดี, Ph.D., สุภาภรณ์ เกียรติสิน, Ph.D.

บทคัดย่อ

ในมหาวิทยาลัยนอกจากการเรียนการสอนแล้วงานที่คอยสนับสนุนนักศึกษา ก็เป็นงานที่สำคัญ ไม่แพ้กันที่จะช่วยให้นักศึกษาประสบความสำเร็จในการเรียน ใน Technology of Information System Management Division ก็เช่นกันมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการกับศึกษา แต่ก็ยังมีกระบวนการที่ไม่ชัดเจนและยังมีการทำงานที่ไม่รวดเร็ว โดยแบ่งกลุ่มของงานบริการได้ 3 กลุ่มคือ 1. Student-Related Educational Process 2 . Non Student-Related Educational Process 3 . Administrative and Supportive Process ในงานวิจัยนี้จะทำการศึกษาในเรื่อง Administrative and Supportive โดยนำหลักการ Business Process Improvement มาใช้ โดยทำการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่เพื่อนำข้อมูลมาเขียน As-Is process แล้วนำข้อมูลที่ได้ออกมาวิเคราะห์เพื่อหาช่องว่าง และทำการเลือกกระบวนการที่มีปัญหาและส่งผลกระทบต่อการทำงาน มาปรับปรุง โดยได้เลือกมาและทำการออกแบบ To-Be process ดังนี้ 1. Employee Evaluation ปรับปรุงด้วยการทำตาราง 2. Create student accounts 3. Delete student accounts ปรับปรุงกระบวนการใหม่โดยใช้ batch script 4. Computer management ปรับปรุงโดยเสนอให้ใช้งานระบบ Desktop Management และทำตาราง maintenance computer โดยทั้งหมดได้ทำตาราง audit check list เพื่อใช้ในการตรวจสอบการทำงาน หลังจากการออกแบบ To-Be process ได้ทำการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่เพื่อสอบถามถึงความพึงพอใจในการเสนอกระบวนการปรับปรุงทั้งหมด ความเห็นของเจ้าหน้าที่มั่นใจว่าจะสามารถช่วยให้การทำงานดีขึ้นได้ ในงานวิจัยสามารถช่วยลดการทำงานที่ซับซ้อนและไม่เป็นระบบได้อย่างดี ในการศึกษาครั้งต่อไปจะทำการศึกษาถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่ซึ่งอาจจะเป็นตัวแปรสำคัญในการทำงานก็ได้