

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาคู่มือสำหรับกระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดีสำหรับหน่วยงานต่างๆในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยเน้นที่พันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยด้านการบริการและสนับสนุน รวมทั้งพัฒนาระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์แนวปฏิบัติที่ดีดังกล่าวในรูปแบบฐานความรู้แนวปฏิบัติที่ดีที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งศึกษาผลการเปลี่ยนแปลงในแง่ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่นำคู่มือแนวทางปฏิบัติที่ดีที่พัฒนาขึ้นไปใช้

แนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลจัดทำโดยใช้แบบสอบถามและเข้าไปสัมภาษณ์บุคลากรของหน่วยงานแบบอย่างที่ผ่านมาการคัดเลือก 17 กิจกรรม จาก 11 หน่วยงาน ซึ่งคัดเลือกแนวปฏิบัติที่ดีจากกิจกรรมทั้งสิ้น 173 กิจกรรม ของ 34 หน่วยงาน เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยหลักการ กำจัด รวม เปลี่ยน ทำให้ง่ายและวิเคราะห์กระบวนการทำงานด้วยแผนผังการดำเนินงานและแผนผังการไหลของกระบวนการ จากนั้นคัดเลือก 16 กิจกรรม นำมาพัฒนาคู่มือแนวปฏิบัติที่ดี พบว่า บัณฑิตวิทยาลัย สามารถลดรอบระยะเวลาในกระบวนการจ่ายผู้ช่วยสอนได้สูงสุดร้อยละ 99.61 สำหรับอีก 1 กิจกรรม ได้จัดทำเป็นบทเรียนเพื่อการเรียนรู้ ซึ่งทั้ง 16 กิจกรรมที่ผ่านการสัมภาษณ์และวิเคราะห์แล้ว ระยะเวลาที่ลดได้เฉลี่ย คือ 54.57 % และจำนวนขั้นตอนที่ลดได้เฉลี่ย คือ 29.68 % จากนั้นรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำเป็นคู่มือแนวปฏิบัติที่ดีสำหรับกระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และเมื่อทำการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่าผู้ประเมินมีความพึงพอใจกับคู่มือแนวปฏิบัติที่ดีเฉลี่ย 4.06 คะแนน จาก 5 คะแนนแสดงว่ามีความพึงพอใจระดับมากถึงมากที่สุด นอกจากนี้ได้ทำการประเมินความคิดเห็นของบุคลากรผู้เข้าใช้งานฐานความรู้บนเว็บไซต์ที่พัฒนาขึ้น ที่ชื่อ www.cu-gp.chula.ac.th ซึ่งบุคลากรเห็นด้วยกับเว็บไซต์ฐานความรู้ในระดับดี โดยจากการประเมินทั้ง 2 ส่วน สรุปได้ว่าแนวปฏิบัติที่ดีที่พัฒนาขึ้นนี้ มีความเข้าใจง่าย ชัดเจน มีประโยชน์ สร้างคุณค่า และนับได้ว่าฐานข้อมูลเหล่านี้สามารถใช้เป็นส่วนหนึ่งของการจัดการความรู้ในหน่วยงานและมหาวิทยาลัยได้เป็นอย่างดี

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้พัฒนาแนวทางการจัดการความรู้สำหรับกระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งกระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การเข้าถึงและนำความรู้ไปใช้ การจัดการเรียนรู้ให้เป็นระบบ และการแบ่งปันความรู้ สำหรับกระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องต้องมีการทบทวน เพิ่มเติมเพื่อให้ข้อมูลในฐานข้อมูลมีความทันสมัยอยู่เสมอ

The purpose of this study is to develop a good practice manual in order to support continuous improvement process in Chulalongkorn University with regard to its organizations based on not only their missions but also various concepts of Knowledge Management including Kaizen method.

Moreover, we also develop website which everyone can easily access, study sample cases on, and use its information as guidance on their improvement activities.

First, the methodology of this study was collecting 173 - activity data from 34 departments in Chulalongkorn University. Then we chose only 17 activities as our case studies from 11 departments, and collected more information by personal interview in each chosen activity for our analysis by using ECRS and flow chart techniques. Consequently, we chose 16 activities as good practice samples. According to our analysis, we found that one of 16 chosen activities from Graduate school had the highest cycle time reduction in TA Payment Process by decreasing 99.61% and only one of chosen activities was used for a lesson learned. In addition, average cycle time and average steps of works from 16 activities decreased 54.57% and 29.68%, respectively.

To observe satisfactory level on our manual, we did surveys to related departments and found that average satisfactory level was quite high. Furthermore, all of good practices were collected in Knowledge management database and published via www.cu-gp.ac.th channel. People who viewed this website mentioned that this website was easy to assess, and contained clear and valuable information. Moreover, they were not only satisfied on but also willing to recommend this website to others.

In short, all studies of this thesis are following Knowledge Management Framework, which consists of data collection information, knowledge creation, information assessment and knowledge implementation. For the continuous improvement process, we have to review and update the original database information and always add new good practices in the Knowledge Based.