

ฟอร์มรายงานความก้าวหน้า

(Progress Report)

การปรับปรุงกระบวนการ

โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติ “The Change Agent Network: Driving Process Innovation”

(เครือข่าย Change Agent ขับเคลื่อนนวัตกรรมกระบวนการทำงาน)

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

1. ชื่อกระบวนการ : ...กระบวนการออกแบบระบบสารสนเทศ...
2. ผู้รับผิดชอบหลัก : ...นายสารัตถ์ ชัตติยะ...
3. ทีมสนับสนุน (ถ้ามี) : ...-

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลกระบวนการ

1. โจทย์และความท้าทาย (The Challenge)

- ปัญหาเดิมคืออะไร

ที่ผ่านมา กระบวนการออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศของคณะ เป็นสิ่งสำคัญในการยกระดับการปรับปรุงหลายกระบวนการที่มีความต้องการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย เพื่อให้มีความเป็นดิจิทัลมากขึ้น แต่กระบวนการออกแบบระบบสารสนเทศ (System Design Process) ในปัจจุบันยังมีความล่าช้าและไม่ตอบโจทย์ Business Requirement ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทำให้ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างเต็มที่ จึงมีความจำเป็นต้อง Re-process หรือปรับปรุงกระบวนการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุด

ปัญหาเดิม:

1. มีขั้นตอนที่มีก่อให้เกิดความซ้ำซ้อนในการทำงาน
2. เก็บข้อมูลความต้องการหรือฟังก์ชันของระบบใหม่ได้ไม่ครบถ้วนพอ
3. ไม่มีผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่สำคัญกับระบบเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้อง

- ผลกระทบ

1. ทำให้เกิดความล่าช้าและสูญเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์
2. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจเนื่องจากต้องรอนาน ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นที่มีต่อหน่วยไอที
3. ระบบที่ออกแบบและพัฒนาออกมา อาจไม่ตรงกับความต้องการใช้งานของผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบทั้งหมด และต้องสูญเสียเวลาในการปรับแก้ไขภายหลัง

2. การวิเคราะห์สาเหตุและจุดวิกฤต (Root Cause Analysis & Visualization)

- แผนภาพวิเคราะห์

ทางผู้ปรับปรุงกระบวนการ ได้มีการเลือกใช้โมเดล SIPOC ในการวิเคราะห์ภาพรวมของระบบ เพื่อศึกษาขั้นตอนทั้งหมดของกระบวนการ รวมทั้ง Key Stakeholder ที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบระบบสารสนเทศ (Supplier, Customer) ดังภาพ

Supplier (ผู้ส่งมอบ)	Input (ปัจจัยนำเข้า)	Process (กระบวนการ)	Output (ผลผลิต)	Customer (ผู้รับบริการ)
1. ผู้บริหาร 2. ผู้ใช้งานระบบงาน	ความต้องการระบบสารสนเทศใหม่หรือปรับปรุงระบบสารสนเทศเดิม	1. บันทึกความต้องการระบบสารสนเทศเพื่อวางแผนการทำงาน	รายการระบบสารสนเทศที่ต้องพัฒนา	ฝ่ายไอที
1. ผู้บริหาร 2. หัวหน้างานที่รับผิดชอบกระบวนการ 3. ผู้ใช้งานระบบงาน	1. รายการระบบสารสนเทศที่ต้องพัฒนา 2. รายละเอียดฟังก์ชัน พีเอชอาร์ที่ต้องการ	2. สรุปรายความต้องการของผู้ใช้งาน	เอกสารแสดงความต้องการสำหรับระบบใหม่	ฝ่ายไอที
ฝ่ายไอที	เอกสารแสดงความต้องการสำหรับระบบใหม่	3. ประชุมหารือร่วมกับ ผู้ใช้งานระบบงานและหัวหน้างานที่รับผิดชอบกระบวนการ เพื่อสรุปรายความต้องการ	เอกสารสรุปรายความต้องการสำหรับระบบใหม่ที่ได้รับการปรับแก้ไขเพิ่มเติมจากการประชุม	ฝ่ายไอที
ผู้ใช้งานระบบงาน	1. ขั้นตอนการทำงานในระบบเดิม 2. เอกสารสรุปรายความต้องการสำหรับระบบใหม่ที่ได้รับการปรับแก้ไขเพิ่มเติมจากการประชุม	4. จัดทำผังกระบวนการเดิม และผังกระบวนการใหม่เพื่อเปรียบเทียบให้เห็นภาพระบบใหม่ได้อย่างชัดเจนขึ้น	1. Workflow Swimlane ระบบเดิม 2. Workflow Swimlane ระบบใหม่	ฝ่ายไอที
ฝ่ายไอที	1. เอกสารสรุปรายความต้องการสำหรับระบบใหม่ที่ได้รับการปรับแก้ไขเพิ่มเติมจากการประชุม 2. Workflow Swimlane ระบบเดิม 3. Workflow Swimlane ระบบใหม่	5. ประชุมหารือเพื่อพิจารณาเอกสารสรุปรายความต้องการพร้อมกับกระบวนการเดิม เปรียบเทียบกับกระบวนการใหม่และแก้ไขให้เหมาะสม	1. เอกสารสรุปรายความต้องการสำหรับระบบใหม่ที่ได้รับการปรับแก้ไขและยืนยันจากการประชุม 2. Workflow Swimlane ระบบเก่าและระบบใหม่ได้รับการปรับแก้ไขและยืนยันจากการประชุม	1. ฝ่ายไอที 2. ผู้ใช้งานระบบงาน

- คำอธิบายเพิ่มเติม

จากภาพกระบวนการ SIPOC ปัญหาหลักที่พบคือ มีขั้นตอนที่มีก่อให้เกิดความซ้ำซ้อนในการทำงานคือขั้นตอนที่ “3. ประชุมหารือร่วมกันกับ ผู้ใช้งานระบบงานและหัวหน้างานที่รับผิดชอบกระบวนการ เพื่อสรุปรายความต้องการ” และ ขั้นตอนที่ 5. “ประชุมหารือเพื่อพิจารณาเอกสารสรุปรายความต้องการพร้อมกับกระบวนการเดิมเปรียบเทียบกับกระบวนการใหม่และแก้ไขให้เหมาะสม” ซึ่งทั้ง 2 ขั้นตอน เป็นการประชุมเพื่อหาข้อสรุปรายความต้องการฟังก์ชันของระบบใหม่ที่จะพัฒนา โดยที่หน่วยไอทีสามารถจัดเตรียมข้อมูลดังกล่าวให้เรียบร้อย เพื่อให้สามารถประชุมสรุปได้ในครั้งเดียว อีกทั้งการประชุมทั้ง 2 ครั้ง ไม่ได้มีการเชิญผู้บริหารสำคัญที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ เข้ามาร่วมประชุมให้เห็นด้วย จึงอาจทำให้ไม่สามารถได้รับคำแนะนำที่สำคัญหากกระบวนการใหม่มีการใช้งานจริงจะไปในทิศทางอย่างไรในเชิงนโยบาย รวมถึงไม่มีมาตรฐานกลางในการจัดเก็บความต้องการของผู้ใช้งานระบบ เช่น Checklist Template เป็นต้น จึงทำให้ไม่สามารถจัดเก็บความต้องการได้อย่างครบถ้วน

3. เป้าหมายที่มุ่งหวัง (Ambition & Objectives)

- วัตถุประสงค์

เพื่อให้ “กระบวนการออกแบบระบบสารสนเทศ” มีขั้นตอนที่กระชับขึ้น ใช้เวลาลดลง และได้ข้อมูลสรุปจากการประชุมที่ครบถ้วน ถูกต้องสมบูรณ์ และผ่านความเห็นชอบจากผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

- ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPIs)

1. มีการประชุมเพื่อพิจารณาหาหรือความต้องการของฟังก์ชันระบบใหม่ไม่เกิน 1 ครั้ง
2. มีการปรับเปลี่ยน Requirement ไม่เกิน 2 ครั้งในระยะเวลา 3 เดือนหลังจากการใช้งานระบบใหม่

4. แนวทางพัฒนากระบวนการงานด้วยความคิดสร้างสรรค์ (Creative Implementation)

- แนวคิดนอกกรอบ (Originality)

1. การใช้ Checklist Template เข้ามาช่วยในการเก็บความต้องการจากผู้ใช้งานระบบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน (Completeness) และลดความกำกวม (Ambiguity) ตั้งแต่เริ่มต้น
2. ศึกษาจากกระบวนการ (SIPOC + Action) ของเจ้าของกระบวนการนั้น ๆ ก่อนเริ่มขั้นตอนการออกแบบระบบทุกครั้ง หากไม่เข้าใจรายละเอียด อาจใช้วิธีเข้าไปซักถามพูดคุยให้เข้าใจตรงกันก่อน

- วิธีการดำเนินการ (Action Plan)

1. ศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับ Checklist Template ที่เกี่ยวกับการขอคำถามในการเก็บความต้องการของผู้ใช้งานระบบ
2. จัดทำเป็นรูปแบบมาตรฐานกลางเวอร์ชันของคณะฯ (POLMIS Requirement Checklist Template)
3. ศึกษาจากกระบวนการ (SIPOC + Action) ของเจ้าของกระบวนการนั้น ๆ ก่อนเริ่มขั้นตอนการออกแบบ
4. นัดประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบทั้งหมดรวมถึงผู้บริหาร
5. ทดลองใช้ POLMIS Requirement Checklist Template กับระบบที่กำลังจะเริ่มออกแบบและพัฒนาทันที อาจจะเป็นได้ทั้งการพูดคุยนอกรอบกับเจ้าหน้าที่ และใช้ในการประชุม
6. สรุปผลการปรับปรุงกระบวนการ ตามตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPIs) ที่ได้กำหนด

5. ผลลัพธ์และมูลค่าที่เกิดขึ้น (Impact & Value)

- ผลลัพธ์เชิงปริมาณ (Quantitative)

ก่อนปรับปรุงกระบวนการ มีการประชุม 2 ครั้ง ภายหลังจากปรับปรุงกระบวนการ มีการประชุมเพียง 1 ครั้ง

- ผลลัพธ์เชิงคุณภาพ (Qualitative)

ผู้รับบริการจะได้รับความพึงพอใจ และมีความมั่นใจในการทำงานของหน่วยไอทีมากยิ่งขึ้น ทั้งในเรื่องของเวลาที่ต้องเสียไปกับการประชุม ความถูกต้องสมบูรณ์ของระบบใหม่ที่พัฒนาออกมา

- หลักฐานสนับสนุน (-ยังไม่มี)

6. การต่อยอดและขยายผล (Scalability & Sustainability)

- การนำไปใช้ต่อ

เป็นแนวทางให้หน่วยงานอื่น ๆ ภายในมหาวิทยาลัย ที่ยังไม่ได้มีขั้นตอนดังกล่าว สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้

- แนวทางการรักษามาตรฐาน

1. จัดทำเป็นคู่มือหรือ Guideline เพื่อใช้เป็นแนวทางมาตรฐานในการออกแบบพัฒนาระบบสำหรับคณะฯ
2. วัดผลจากตัวชี้วัดความสำเร็จ เพื่อพิสูจน์ว่าการปรับปรุงกระบวนการนี้สามารถพัฒนาต่อยอดและเป็นไปได้จริง

7. สรุปจุดเด่นนวัตกรรม (Innovation Signature)

“คุยจบ ครบในรอบเดียว ไม่ต้องเสียเวลารื้อทำใหม่ ใช้งานเดินหน้าแบบไร้สะดุด”