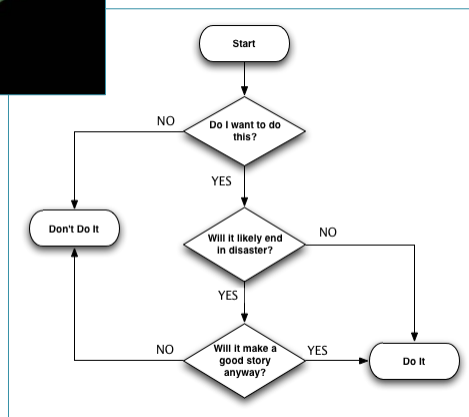


การเขียน Flow Chart และ Swim Lane Diagram



สัญลักษณ์ใน Flow Chart



จุดเริ่มหรือจุดจบของการทำงาน



การทำงานที่ให้ผลลัพธ์



การทำงานเมื่อมีทางเลือก
หรือเงื่อนไขการทำงาน



จุดร่วมการทำงาน

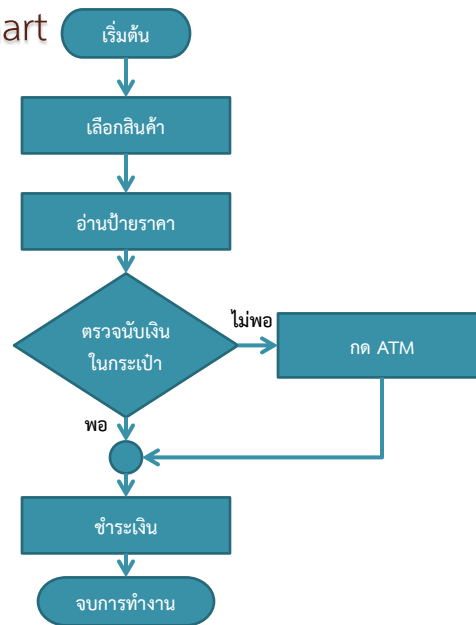


แยกหน้า

ตัวอย่าง Flow Chart

- การซื้อของด้วยเงินสด
 - เลือกสินค้า
 - อ่านป้ายราคา
 - ตรวจสอบจำนวนเงินในกระเป๋า
 - ถ้ามีไม่พอ : กด ATM
 - ชำระเงิน



ตัวอย่าง Flow Chart



Flow Chart

- เป็นเครื่องมือในการจัดลำดับความคิด
- เห็นลำดับขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน
- ให้ภาพรวมของขั้นตอน ไม่ลงรายละเอียด
- ต้องจัดทำรายละเอียดเพิ่มเติมในแต่ละการทำงาน
- นำมาใช้สอบทานกับรายละเอียดการทำงานได้

การเขียน Flowchart

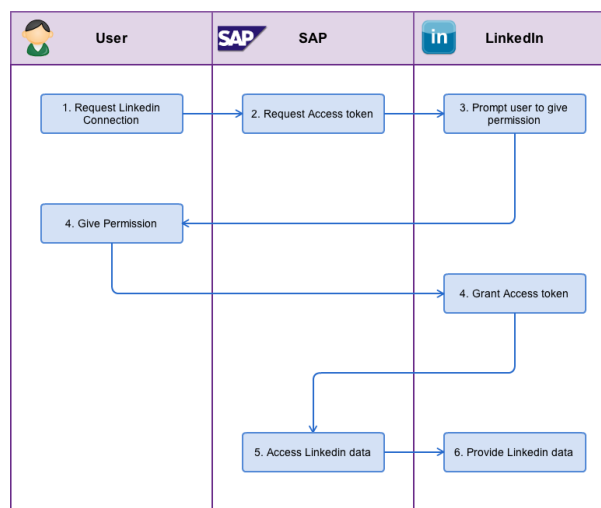
- เขียนรายละเอียดการทำงานเป็นข้อๆ โดยกำหนดรายละเอียดพื้นฐานแต่ละขั้นตอนคือ ใคร ทำอะไร อย่างไร
- เปลี่ยนการทำงานเป็น 
- เปลี่ยนกิจกรรมที่มีเงื่อนไขการทำงานเป็น 
- เชื่อมโยงด้วยลูกศรตามลำดับ
- ปรับปรุงรายละเอียดการทำงานหากพบว่ารายละเอียดไม่สมบูรณ์

 **WORK SHOP :**
FLOW CHART

ข้อเสียของ Flowchart

- ระบุผู้เกี่ยวข้องกับการทำงานได้ยาก
- Swim Lane Diagram = Flowchart ที่แยกบุคคลที่ทำงานและขั้นตอนที่บุคคลดังกล่าวรับผิดชอบ

ตัวอย่าง Swim Lane Diagram



การเขียน Swim Lane Diagram จาก Flow Chart

- กำหนด Lane ของแต่ละคนที่เกี่ยวข้องกับ Flow Chart
- ย้ายสัญลักษณ์ใน Flow Chart วางไว้ใน Lane ของแต่ละคน
- ลบชื่อผู้ปฏิบัติงานออกจากการเขียนสัญลักษณ์ต่างๆ

• **WORK SHOP :**
SWIM LANE DIAGRAM

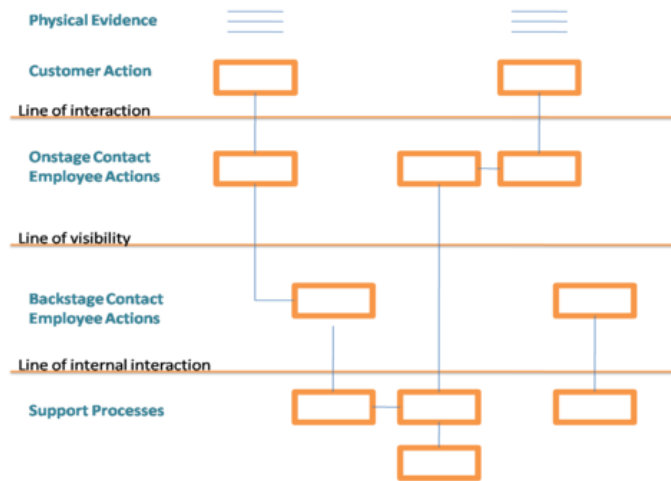
การนำไปใช้ประโยชน์

- ประเมินการเปลี่ยนแปลง
 - กระดาษ, อุปกรณ์ต่างๆ, เวลา
 - งานต้องทำ, งานไม่ต้องทำแต่ควรทำ, งานไม่ต้องทำ
- ประเมินปัญหาการทำงาน
 - มีปัญหาเชิงการทำงานอะไรบ้าง
 - กำหนดขั้นตอนเพื่อลด/แก้ปัญหา (AAR)
- ประเมินความเสี่ยง (Risk Analysis)
 - ความเสียหายที่เกิดขึ้นเมื่อการทำงาน / การตรวจสอบ ผิดพลาด

จาก Swim Lane Diagram สู่ Service Blueprint

- หน่วยธุรกิจมักมีผู้เกี่ยวข้องที่ชัดเจนคือ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- Service Blueprint = Swim Lane Diagram ที่มีการกำหนดลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ขอบเขตของงานที่ชัดเจน

รูปแบบการเขียน Service Blueprint



ขั้นตอนการจัดทำ transcript ปริญญาตรีสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา

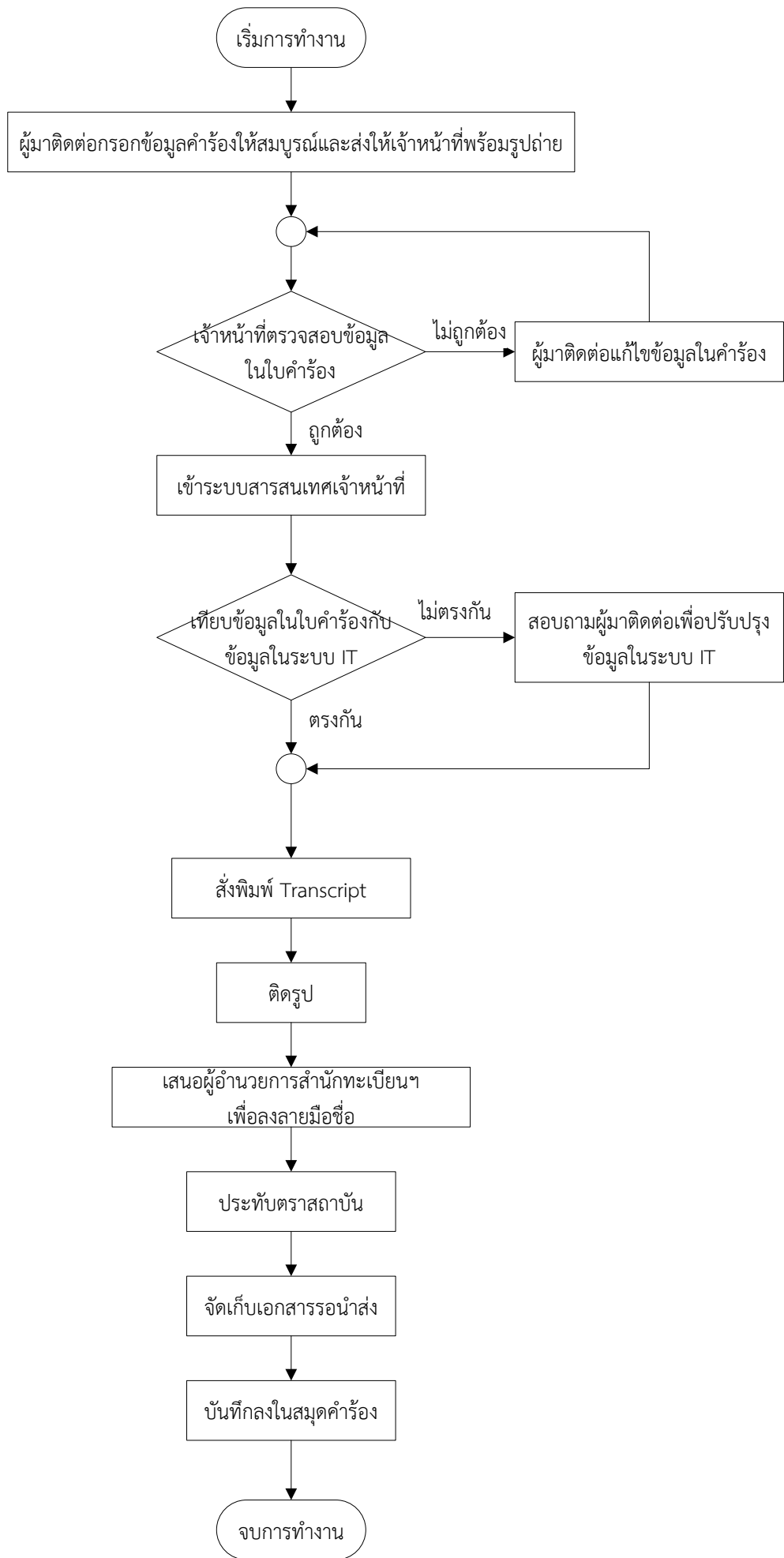
1. ผู้มาติดต่อกรอกข้อมูลคำร้อง และส่งคำร้องให้เจ้าหน้าที่พร้อมรูปถ่าย
2. เจ้าหน้าที่รับคำร้องและตรวจสอบข้อมูล
 - 2.1. เมื่อรับคำร้องแล้ว ตรวจสอบคำร้องว่าดำเนินการกรอกข้อมูลครบถ้วนทุกช่อง
 - 2.2. ตรวจสอบรูปถ่ายสวมชุดครุย ขนาด 1 นิ้ว เท่าจำนวน transcript ที่ขอ
 - 2.3. ตรวจสอบว่าผู้มาติดต่อเขียนชื่อ-นามสกุล รหัสนักศึกษา หลังรูปถ่ายทุกใบ
3. เข้าระบบสารสนเทศเจ้าหน้าที่
4. เปรียบข้อมูลคำร้องกับข้อมูลในระบบสารสนเทศว่าเหมือนกันหรือไม่ โดยตรวจสอบ
 - ชื่อ-นามสกุล ภาษาไทย ชื่อ-นามสกุล ภาษาอังกฤษ
 - วัน/เดือน/ ค.ศ.เกิด
 - วันที่เข้าศึกษา
 - สถานะการเป็นนักศึกษา ถ้าสถานะเป็นสำเร็จการศึกษาแล้ว ตรวจสอบ ภาคเรียนและปีการศึกษาที่สำเร็จการศึกษา การได้รับเกียรตินิยม

หากมีข้อมูลไม่ถูกต้องจะดำเนินการสอบถามกับผู้มาติดต่อเพื่อแก้ไขข้อมูลในส่วนที่ไม่ถูกต้องหากถูกต้องแล้วบันทึก

5. สั่งพิมพ์ TRANSCRIPT
6. ตัดรูป
7. เสนอผู้อำนวยการสำนักทะเบียนฯ ลงลายมือชื่อ
8. ประทับตราสถาบัน
9. จัดเก็บเอกสารรอนำส่ง
10. บันทึกลงในสมุดรับคำร้อง โดยมีรายละเอียดที่ระบุ คือ ชื่อ-นามสกุล คณะ/สาขาวิชา และจำนวนชุดที่ขอ

หมายเหตุ :

- จากการเขียน Flow chart ทำให้พบว่าข้อ 2 ยังมีรายละเอียดไม่ครบถ้วน ต้องเพิ่มรายละเอียดเกี่ยวกับการส่งให้ผู้มาติดต่อแก้ไข
- จากการทบทวนขั้นตอนการทำงาน ยังไม่มีขั้นตอนการชำระเงิน ต้องเพิ่มเติมเข้าไปในรายละเอียดการทำงานและใน Flow chart ด้วย



การจัดทำ Transcript ปริญญาตรีสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา

