

การพัฒนาระบบเอกสารด้วยแผนผังสายธารแห่งคุณค่า (VSM):

เส้นทางสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ

Developing a document system with a value stream map (VSM):

The path to effective work

กรรณิกา มานพ, ธนวิทย์ กิจเดช, ภัทราภรณ์ แสงสุริยวงษ์, เกวลี นาใจ
Kannika Manop, Thanawit Kitdet, Pathraporn Sangsuriyawong, Kewalee Najai
วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม
Nakhonpathom Vocational College
E-mail : kannika4333634@gmail.com, Thanawitkitdet@gmail.com,
cnn_tum@hotmail.com, kewalee.najai479@gmail.com

(Received : 27 April 2024 ; Edit : 29 April 2024; accepted : 1 May 2024)

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาระบบเอกสารด้วยแผนผังสายธารแห่งคุณค่า (VSM): เส้นทางสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ” ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษากระบวนการที่ใช้ในการรับเอกสารของพนักงานใหม่ในปัจจุบัน 2) วิเคราะห์แนวคิด Lean 8 Wastes เข้ามาใช้ในการพัฒนาระบบเอกสารของพนักงานใหม่ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยทั้งเชิงเอกสาร ทั้งเชิงคุณภาพ ใช้การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคัดเลือกแบบเจาะจงจำนวน 8 คน วิเคราะห์ข้อมูลแบบบรรยายและพรรณนาความ

ผลการวิจัยพบว่า

1) กระบวนการรับเอกสารของพนักงานใหม่ปัจจุบันมุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีและการอบรมเบื้องต้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวกสบาย โดยการให้เอกสารที่เกี่ยวข้อง การใช้เทคโนโลยีสื่อสาร และการติดตามผลการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญ ประสพการณ์การทำงานใหม่มักเริ่มต้นด้วยการลงทะเบียนและกรอกข้อมูลพื้นฐาน และสิ้นสุดด้วยการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานใหม่ได้รับข้อมูลและทราบเกี่ยวกับงานของตนอย่างเพียงพอและบริษัทควรใช้หลักพรหมวิหารธรรมในการบริหารบุคลากร ประกอบด้วย หลักเมตตา การดูแลเอาใจใส่ สนับสนุนการทำงานเพื่อให้เกิดความสุขทั้งทางกายและทางใจ ได้แก่ ความสุขจากการมีเจ้านายและเพื่อนร่วมงานในทำงาน ที่ให้ความดูแลเอาใจใส่สอนงานทำให้คนทำงานรู้สึกได้รับความสุขการทำงานก็จะประสิทธิภาพของงาน กรุณา แนวทางการแก้ไขและพูด ในที่ทำงานต้องให้อภัยคำที่อ่อนหวานเพื่อให้ผู้ฟังนั้นรู้สึกดีมีความสุขผลของงานที่ได้จะออกมาดีเพราะมีการเจรจาสื่อสารที่อ่อนหวาน มุทิตา การแสดงความยินดี และความจริงใจ คือการแสดงออกถึงความมีปิติสุขเมื่อเพื่อนหรือคนที่เราสนิทนนั้นได้ดี และอุเบกขา การวางใจเป็นกลาง ปฏิบัติหน้าที่อย่างยุติธรรม ไม่มีเลือกปฏิบัติที่ไม่ชอบธรรม

2) การวิเคราะห์แนวคิด Lean 8 Wastes เข้ามาใช้ในการพัฒนาระบบเอกสารของพนักงานใหม่ พบว่า ระบบเอกสารของพนักงานใหม่ที่มีประสิทธิภาพภายใต้แนวคิด Lean 8 Wastes ทำให้ทราบว่า กระบวนการรับเอกสารของพนักงานใหม่เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุและรวบรวมเกิดจากปัญหาที่เป็นสาเหตุหลัก คือ 1) ขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน 2) การจัดส่งชุดประวัติเอกสารไม่ครบจึงทำให้กระบวนการทำงานอื่นเกิดระยะเวลารอคอย 3) แนวทางการแก้ไขปัญหาโดยการระดมความคิดเห็นแผนกทรัพยากรบุคคลควรแก้ไขปัญหาเรื่องการจัดส่งชุดประวัติเอกสาร และ 4) แก้ปัญหาการเกิดระยะเวลารอคอยนานโดยการจัดเอกสารให้ไม่ซ้ำซ้อน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาชุดต่อไป

คำสำคัญ: พัฒนาระบบเอกสาร, แผนผังสายธารแห่งคุณค่า (VSM), การทำงานที่มีประสิทธิภาพ

Abstract

Research on This “Document System Development with Value Stream Map (VSM): Path to Effective Work” aims to 1) study the process currently used to receive documents from new employees 2) analyze the Lean 8 Wastes concept. To be used in developing the document system for new employees, the researcher has determined a method for conducting both documentary and qualitative research using data collection by in-depth interviews. with purposively selected key informants, totaling 8 people, analyzing the data in an explanatory and descriptive manner.

The research results found that

1) The document acquisition process for new employees currently focuses on using technology and initial training to increase efficiency and convenience. By providing relevant documents Using communication technology And monitoring performance is important. New work experiences often begin with registration and filling out basic information. and ends with monitoring and evaluation Work to ensure that new employees receive adequate information and knowledge about their work and that the company should use the principles of Brahmavihāra Dhamma in personnel management, consisting of the principles of kindness, care and support in working to create happiness. Both physically and mentally, including happiness from having a boss and co-workers at work Providing care and attention to teaching work makes workers feel happy. Work will be efficient. Please, guidelines for editing and speaking. At work, sweet words must be given so that the listener feels good and happy. The results of the work will be g

2) Analysis of the Lean 8 Wastes concept used in developing the document system for new employees. It was found that the new employee document system was effective under the Lean 8 Wastes concept. It was found that the process of receiving documents from new employees was analyzed to find the cause and compiled. The main cause of the problem is 1) redundant work steps, 2) delivery of incomplete document history sets, causing other work processes to cause waiting times.

3) solutions to problems by brainstorming ideas in the resource department. Individuals should solve the problem of delivering document history sets and 4) solve the problem of long waiting times by arranging documents so that they are not redundant. In order to avoid the next set of problems.

Keywords: Develop documentation systems, value stream maps (VSM), efficient work

ความเป็นมา

ยุคปัจจุบันงานสารบรรณเป็นระบบจัดเก็บสำเนาเอกสารที่มีการส่งออกและนำเข้าของเอกสารระหว่างภายในและภายนอกหน่วยงาน (จิรัชยา.2553) การจัดเก็บเอกสารจะอยู่ในรูปแบบของแฟ้มเอกสารมีการจัดหมวดหมู่เรียงตามลำดับเหตุการณ์และวันที่ของเอกสารนั้นรวมถึงการกำหนดรหัสหมายเลขของเอกสารเพื่อการค้นหาข้อมูลในอดีตจนถึงปัจจุบันเป็นประโยชน์ในการอ้างอิงข้อมูลเป็นหลักฐานในการบริหารงานภายในองค์กรและหน่วยงานต่างๆซึ่งสอดคล้องกับคำนิยาม “ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณพ.ศ. 2526 กล่าวไว้ว่างานสารบรรณหมายถึงงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสารเริ่มตั้งแต่การรับการส่งการเก็บรักษาการยืมจนถึงการทำลาย” (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2526)

เอกสารนับเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กรเพราะเป็นเครื่องมือในการบริหารงานและการปฏิบัติงานหรือใช้อ้างอิงเมื่อมีปัญหาทางกฎหมาย จึงจำเป็นที่ทุกหน่วยงานต้องมีการบริหารจัดการเอกสารอย่างเป็นระบบที่เหมาะสมกับหน่วยงาน เพื่อให้สามารถควบคุมเอกสารขององค์กรมีความครบถ้วนสมบูรณ์ น่าเชื่อถือ มีการสงวนรักษาเอกสารที่มีคุณค่า เพื่อให้สามารถมาใช้ประโยชน์ได้เมื่อต้องการ ส่วนเอกสารที่เสร็จสิ้นการใช้งานและหมดคุณค่าจะต้องมีการกำจัดไปตามระยะเวลา การจัดการเอกสารที่ดีจะช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายและเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการบริหาร

และดำเนินงานขององค์กรอีกด้วย (สุชาติ ฤกษ์โอรส, 2558) ระบบการจัดการเอกสารเป็นสิ่งสำคัญที่ครอบคลุมกระบวนการต่างๆ ในองค์กร เนื่องจากเอกสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการติดต่อสื่อสารและประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยการจัดระบบการจัดการเอกสารช่วยให้สามารถเก็บรวบรวม เรียงลำดับ และเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของบุคลากรและการทำงานร่วมกันในทีม นอกจากนี้ เอกสารยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการประสานงานกับผู้อื่นภายในองค์กรและต่างหาก ดังนั้น การจัดระบบการจัดการเอกสารเป็นสิ่งจำเป็นที่สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการสื่อสารในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและเติบโตไปพร้อมกับความต้องการของธุรกิจและองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลที่สูง หน่วยงานที่ทำหน้าที่จัดการเอกสารภายในองค์กรนั้น จึงไม่ได้มีเพียงหน้าที่ในการจัดเก็บเอกสารเท่านั้น แต่ยังรวมถึงหน้าที่จัดการเอกสารทั้งหมดที่มีภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการผลิต การเผยแพร่ การใช้การจัดเก็บ การสืบค้นและการกำจัด ซึ่งการจัดการทั้งหมดนั้นทำได้ยาก อีกทั้งยังมีเอกสารบางประเภทที่จำเป็นต้องมีการออกเอกสารปีต่อปี เมื่อเอกสารนั้นหมดอายุ จะต้องมีการต่ออายุเอกสาร เพื่อให้ผลบังคับใช้นั้นสามารถใช้ต่อไปได้ (กาสัญญ เกียรติชัยนาม, 2556) การจัดการเอกสารหรือจัดระบบเอกสาร ช่วยในการบริหารงานในยุคที่มีการแข่งขันกันทั่วโลก ช่วยลดเวลาและทรัพยากรในการดำเนินงานเป็นหลักฐานกิจกรรมและการดำเนินงานของหน่วยงาน

การบริหารจัดการเอกสารอย่างเป็นระบบเป็นสิ่งจำเป็นที่ทุกหน่วยงานควรมี เนื่องจากเอกสารเป็นส่วนสำคัญของการดำเนินงาน การบริหารจัดการเอกสารที่ดีจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรโดยลดความล่าช้าและปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น การนำส่งเอกสารการสมัครงานตามที่ระบุไว้ในใบปะหน้าสมัครงาน และยังช่วยให้การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในทุกด้านของงานและการปฏิบัติตามกฎหมาย ดังนั้น การจัดการเอกสารอย่างเป็นระบบจึงเป็นเรื่องสำคัญที่องค์กรควรให้ความสำคัญอย่างยิ่ง โดยการจัดเก็บและบริหารจัดการเอกสารให้มีความครบถ้วน น่าเชื่อถือ และเป็นระบบจะช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลอย่างมากที่สุด การจัดเก็บเอกสารที่เสร็จสิ้นการใช้งานและการจัดเก็บเอกสารเข้าคลังตามระยะเวลากำหนดเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกองค์กรควรปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด เพื่อให้เอกสารสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ในอนาคต ดังนั้น การจัดการเอกสารที่ดีจะเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความเป็นเลิศขององค์กรในวงการที่เต็มไปด้วยความแข็งแกร่งและการแข่งขันอย่างมากในปัจจุบัน และอนาคตหลักธรรมเป็นพื้นฐานที่นักบริหารควรยึดถือและปฏิบัติในการบริหารงาน เน้นความเมตตา กรุณา และมุทิตา (อภิ.วิ. (ไทย) 35/642/426.) เพื่อสร้างสภาวะที่เหมาะสมและมีความสุขในองค์กร หลักธรรมและคุณธรรมเป็นเสาหลักที่นำมาเป็นแนวทางในการบริหารงานของนักบริหาร โดยการรับฟังคำสั่งสอนของพระพุทธเจ้าและหลักธรรมที่สืบทอดมาโดยเฉพาะนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งเพื่อสร้างสันติสุขและความเจริญรุ่งเรืองในทุกๆ ด้านของการบริหารองค์กรและชีวิตประจำวันของเรา การทำงานที่มีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยต้องการใช้แผนผังสายธารแห่งคุณค่า (VSM) เพื่อวิเคราะห์และปรับปรุงระบบเอกสารของพนักงานใหม่ เน้นการเก็บรวมและวิเคราะห์ข้อมูลระยะเวลาในการทำงาน เพื่อจำแนกส่วนที่ไม่มีคุณค่าและเป็นการสูญเสียเวลา โดยนำแนวคิด Lean 8 Wastes เข้ามาช่วยในการพัฒนาระบบเอกสาร โดยการตรวจสอบและตัดรายการที่ไม่จำเป็นออกจากระบบ เพื่อลดการสูญเสียทรัพยากร สร้างกระบวนการที่มีประสิทธิภาพและเพิ่มความมั่นคงในการรับเอกสารของพนักงานใหม่และประยุกต์ปฏิบัติหลักธรรมเข้ากับการทำงานในการบริหารบุคลากร ที่ประกอบด้วย หลักเมตตา การดูแลเอาใจใส่สนับสนุนการทำงานเพื่อให้เกิดความสุขทั้งทางกายและทางใจ กรุณา แนวทางการแก้ไขและพูด มุทิตา การแสดงความยินดี และความจริงใจ และอุเบกขา การวางใจเป็นกลาง ปฏิบัติหน้าที่อย่างยุติธรรม เพื่อประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลที่สูงขึ้นในการทำงานในองค์กร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการที่ใช้ในการรับเอกสารของพนักงานใหม่ในปัจจุบัน
2. เพื่อวิเคราะห์แนวคิด Lean 8 Wastes เข้ามาใช้ในการพัฒนาระบบเอกสารของพนักงานใหม่

การทบทวนวรรณกรรม

การพัฒนาแบบจำลองด้วยแผนผังสายธารแห่งคุณค่า (VSM): เส้นทางสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับ รูปแบบเป็นรูปย่อที่เลียนแบบความสัมพันธ์ของปรากฏการณ์ใดปรากฏการณ์หนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยจัดระบบความคิดในเรื่องนั้นให้ง่ายขึ้นและเป็นระเบียบสามารถเข้าใจลักษณะสำคัญของปรากฏการณ์นั้นได้ (สุบรรณ พันธ์วิชาวาส และชัยวัฒน์ ปัญจพงษ์, 2542: 77)

ถ้าอธิบายความหมายของรูปแบบ สามารถจำแนกได้ เป็น 3 ความหมายด้วยกัน ประกอบด้วย

1) แผนภาพหรือภาพร่างของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ยังไม่สมบูรณ์เหมือนของจริงรูปแบบใน ความหมายนี้มักจะเรียกทับศัพท์ในภาษาไทยว่า “โมเดล” ได้แก่ โมเดลบ้าน โมเดลรถยนต์ โมเดลเสื้อ

2) แบบแผนความสัมพันธ์ของตัวแปร หรือสมการทางคณิตศาสตร์ที่รู้จักกันในชื่อที่ เรียกว่า “Mathematical Model”

3) แผนภาพที่แสดงถึงองค์ประกอบการทำงานของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง รูปแบบในความหมายนี้ บางทีเรียกกันว่า ภาพย่อส่วนของทฤษฎีหรือแนวคิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น รูปแบบการสอน รูปแบบ การบริหาร รูปแบบการประเมิน (รัตนะ บัวสนธิ, 2552: 124) รูปแบบเป็นองค์ประกอบที่มีระบบที่มีลักษณะบางประการของระบบเปิด (Open System) เป็นรูปแบบที่แสดงถึงองค์ประกอบย่อยของระบบ ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน คือ (1) ปัจจัยนำเข้า (Input) (2) กระบวนการ (Process) (3) ผลผลิต (Output) และ (4) ข้อมูลป้อนกลับจากสภาพแวดล้อม (Environment Feedback) การพิจารณารูปแบบ ในลักษณะนี้ ถือว่าผลผลิตของระบบเกิดจากการที่มีปัจจัยนำเข้าส่งผ่าน กระบวนการซึ่งจะจัดกระทำให้เกิดผลผลิตขึ้น และให้ความสนใจกับข้อมูลป้อนกลับจากสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งแสดงถึงการเริ่ม มีลักษณะของความเป็นระบบเปิด (Ivancevich, J.M. and others, 1989: 16) รูปแบบควรประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 วัตถุประสงค์ของรูปแบบ โดยทั่วไปมักจะพัฒนารูปแบบขึ้นมาเพื่อแก้ปัญหาอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเพื่อให้การดำเนินงานเกิดผลดีอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น การพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ขึ้นมาเพื่อให้การดำเนินงานในสถานศึกษา เป็นไปอย่างมีคุณภาพ และเป็นที่ยอมรับของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นต้น

องค์ประกอบที่ 2 ทฤษฎีพื้นฐาน และหลักการของรูปแบบ เพื่อให้การดำเนินงานของรูปแบบ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

องค์ประกอบที่ 3 ระบบงาน และกลไกของรูปแบบ ต้องออกแบบระบบงานของรูปแบบเพื่อเป็นกลไก ในการดำเนินงานของรูปแบบ เช่น การจัดโครงสร้างองค์การ การตั้งคณะกรรมการ และคณะทำงานต่างๆ และที่จำเป็นอื่นๆ พร้อมกับการกำหนดบทบาทหน้าที่ ความสัมพันธ์ และการทำงานร่วมกันของระบบเหล่านั้นเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของรูปแบบที่กำหนดไว้

องค์ประกอบที่ 4 วิธีการดำเนินงานของรูปแบบ โดยการกำหนดภารกิจ กระบวนการวิธีการ กิจกรรม และอื่นๆ ที่ต้องดำเนินการเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของรูปแบบ

องค์ประกอบที่ 5 แนวการประเมินรูปแบบ ว่า เป็นไปตามที่กำหนดไว้ หรือไม่เพียงใด เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบว่ารูปแบบทำหน้าที่ ตามที่ออกแบบไว้มากน้อยเพียงใด และเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่เพียงใด ตลอดจนการกำหนด แนวทางในการพัฒนารูปแบบต่อเนื่องต่อไปได้

องค์ประกอบที่ 6 คำอธิบายประกอบรูปแบบ คำศัพท์เฉพาะที่นำมาใช้ ในการออกแบบรูปแบบเพื่อสื่อความให้ตรงกันในการนำรูปแบบไปใช้

องค์ประกอบที่ 7 ระบุเงื่อนไขการนำรูปแบบไปใช้เนื่องจากรูปแบบมีข้อจำกัดของตนเอง ควรได้ระบุเงื่อนไขที่จะทำการนำรูปแบบไปใช้ประสบผลสำเร็จ และข้อระมัดระวังเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น (สมาน อัครภูมิ, ม.ป.ป : 55) สิ่งที่แสดงโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงเหตุผลของปัจจัยหรือตัวแปรต่างๆ หรือองค์ประกอบที่สำคัญของสิ่งที่ศึกษา เพื่อช่วยให้เข้าใจข้อเท็จจริงหรือปรากฏการณ์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งให้ง่ายขึ้น โดยอาจแสดงออกมาในรูปของแผนภาพทางความคิดด้วยภาษาหรือสัญลักษณ์ และยังได้ขยายความของรูปแบบว่า รูปแบบเป็นอะไรบางอย่างที่เราพัฒนาขึ้น เพื่อบรรยายคุณลักษณะที่สำคัญ ๆ ของปรากฏการณ์ อย่างใดอย่างหนึ่ง รูปแบบ จึงไม่ใช่การบรรยายหรืออธิบายปรากฏการณ์อย่างละเอียดทุกและทุกมุม ส่วนการที่จะระบุว่ารูปแบบหนึ่งๆ จะต้องมียละเอียด

มากนักน้อยเพียงใดจึงจะเหมาะสม และรูปแบบนั้นๆ ควรมีองค์ประกอบอะไรบ้าง ไม่ได้มีข้อกำหนดตายตัว ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปรากฏการณ์แต่ละอย่าง และวัตถุประสงค์ ของรูปแบบที่ต้องการอธิบายปรากฏการณ์นั้น ๆ (ดิเรก วรณศิริ, 2545) รูปแบบอาจเป็นแนวความคิดหรือแบบคณิตศาสตร์ก็ได้บางครั้ง รูปแบบมีความหมายเช่นเดียวกับทฤษฎี โดยเฉพาะถ้าเป็นแบบข้อเสนอ ทั้งรูปแบบและทฤษฎีต่างก็เป็น การเลียนแบบหรือการย่อจากความเป็นจริงโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อจัดระเบียบความคิดเกี่ยวกับความเป็นจริงเพื่อให้เข้าใจสาระของความเป็นจริงง่ายขึ้น (A. Kaplan, 1964: 264) “รูปแบบ” ไว้ 4 ความหมายด้วยกันคือ (1) เป็นแบบอย่างของสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างหรือทำซ้ำ (2) เป็นตัวอย่างเพื่อการเลียนแบบเช่นการออกเสียงภาษาต่างประเทศเพื่อให้ผู้เรียนได้เลียนแบบเป็นต้น (3) เป็นแผนภูมิหรือรูปสามมิติซึ่งเป็นตัวแทนของสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือหลักการหรือแนวคิด (4) เป็นชุดของปัจจัยหรือตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันซึ่งรวมกันเป็นตัวย่อยและเป็นสัญลักษณ์ทางระบบสังคมอาจจะเขียนออกมาเป็นสูตรทางคณิตศาสตร์หรือบรรยายเป็นภาษาก็ได้ (Good, Carter V, 1973: 63) ควรมีลักษณะ เป็น 5 ลักษณะประกอบด้วย

ลักษณะที่ 1 รูปแบบควรประกอบด้วยความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างตัวแปรมากกว่าความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงธรรมดา ความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงก็มีประโยชน์ในช่วงของการพัฒนารูปแบบ

ลักษณะที่ 2 รูปแบบควรนำไปสู่การทำนายผลที่ตามมา ซึ่งสามารถตรวจสอบได้ด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยทดสอบรูปแบบแล้วถ้าปรากฏว่าไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ รูปแบบนั้นต้องถูกยกเลิกไป

ลักษณะที่ 3 รูปแบบควรอธิบายโครงสร้างของความสัมพันธ์เชิงเหตุผลของเรื่องที่จะศึกษาได้อย่างชัดเจน

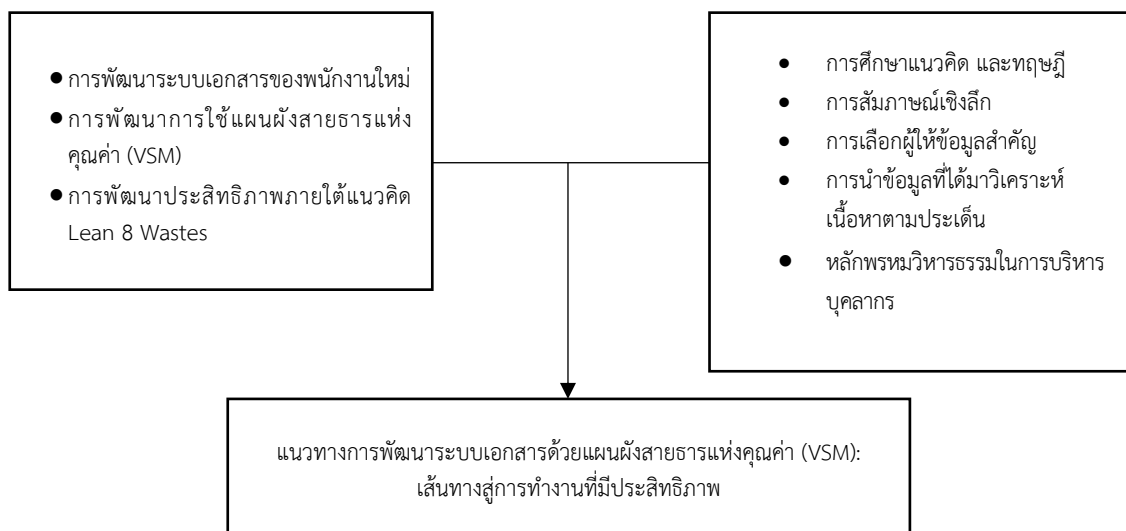
ลักษณะที่ 4 รูปแบบควรเป็นเครื่องมือในการสร้างความคิดรวบยอด (Concept) ขึ้นใหม่ และการสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรใหม่ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มองค์ความรู้ (Body of Knowledge) ในเรื่องที่กำลังศึกษาอยู่

ลักษณะที่ 5 รูปแบบในเรื่องใดนั้น จะเป็นเช่นไรขึ้นอยู่กับกรอบของทฤษฎีในเรื่องนั้น ๆ (วาโร เฟิงส์วาล์, 2553:

6)

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาระบบเอกสารด้วยแผนผังสายธารแห่งคุณค่า (VSM): เส้นทางสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ” ผู้วิจัยได้มีการศึกษาจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ โดยการนำเนื้อหาดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดแนวคิดและรูปแบบของการวิจัย โดยมีการกำหนดรูปแบบและโครงสร้างตามกรอบแนวคิดการวิจัย ดังต่อไปนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “การพัฒนากระบวนการด้วยแผนผังสายธารแห่งคุณค่า (VSM): เส้นทางสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ” นี้ ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ซึ่งขอบเขตของการวิจัย มีดังนี้

1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เพื่อศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับศึกษาพัฒนาระบบเอกสารของพนักงานใหม่โดยประยุกต์ใช้แผนผังสายธารแห่งคุณค่า (VSM) และเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในศึกษาพัฒนาระบบเอกสารของพนักงานใหม่โดยประยุกต์ใช้แผนผังสายธารแห่งคุณค่า (VSM) และเสริมด้วยหลักพรหมวิหาร 4 มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบเอกสารของพนักงานใหม่โดยประยุกต์ใช้แผนผังสายธารแห่งคุณค่า (VSM)

2 ขอบเขตด้านสถานที่

ขอบเขตด้านพื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บริษัทในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

3. ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานใหม่ในบริษัทในจำกัด จำนวน 8 คน อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษา เริ่มต้นแต่เดือนพฤษภาคม ถึง เดือนมกราคม พ.ศ. 2567

5. เครื่องมือใช้ในการวิจัย

5.1) ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้กำหนดใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการนำประเด็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลมาเป็นประเด็นในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ศึกษากระบวนการที่ใช้ในการรับเอกสารของพนักงานใหม่ในปัจจุบัน โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

5.2) ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์ เกี่ยวกับศึกษาศึกษากระบวนการที่ใช้ในการรับเอกสารของพนักงานใหม่ในปัจจุบัน แบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

5.1.1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

5.1.2) ประเด็นคำถามในการสัมภาษณ์

5.3) การสร้างเครื่องมือสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ มีขั้นตอนดังนี้

5.1.1) ศึกษาแนวคิดทฤษฎี จากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1.2) นำข้อมูลที่ได้มากำหนดกรอบวัตถุประสงค์ใน การสร้างเครื่องมือการวิจัย ในการสร้างเครื่องมือและประเด็นคำถามเพื่อการวิจัยเชิงคุณภาพ

5.1.3) จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ และนำไปเก็บข้อมูล

5.1.4) นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกมาวิเคราะห์ โดยใช้เทคนิคในการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis Technic)

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ใช้การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal interview) ดำเนินการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งมีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

6.1 ขั้นเตรียมการสัมภาษณ์ ได้แก่ ก่อนลงพื้นที่เพื่อรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้เริ่มต้นด้วยการนัดหมายวัน เวลา ที่จะสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่างพร้อมกับขอเอกสารต่าง ๆ พร้อมกันนั้น ผู้วิจัยจะต้องศึกษาประเด็นคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

6.2 ขั้นดำเนินการสัมภาษณ์ ได้แก่ ก่อนการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะสนทนาสร้างความคุ้นเคยกับผู้ให้สัมภาษณ์ แจ้งวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ อธิบายเหตุ ในขณะที่สัมภาษณ์ รวมทั้งแจ้งให้ทราบว่า ข้อมูลต่าง ๆ ใดผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ

7. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลได้จากการสัมภาษณ์ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลแบบบรรยายและพรรณนาความวิเคราะห์ลักษณะปัญหาจากเอกสาร จากการสัมภาษณ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย 1) รวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง 2) จัดลำดับข้อมูล 3) จากการสัมภาษณ์ 4) นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เนื้อหาตามประเด็น 5) สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัย

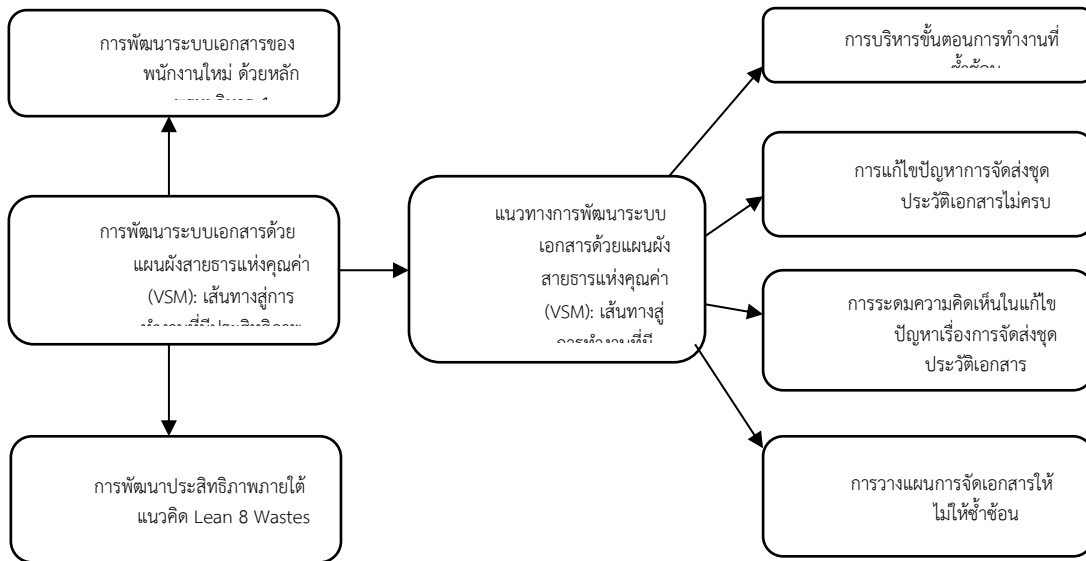
การศึกษากระบวนการที่ใช้ในการรับเอกสารของพนักงานใหม่ในปัจจุบัน พบว่า กระบวนการที่ใช้ในการรับเอกสารของพนักงานใหม่ในปัจจุบันผู้วิจัยได้เน้นหลักพรหมวิหารธรรมในการบริหารบุคลากร ประกอบด้วย 1) หลักเมตตา การทำให้ลูกน้องมีความสุข เป็นสิ่งที่หัวหน้าต้องคำนึงถึง หัวหน้าควรดูแลเอาใจใส่สนับสนุนการทำงาน 2) กรุณา แนวทางการแก้ไขและพูดให้กำลังใจกับลูกน้อง โดยไม่ปล่อยให้ลูกน้องต้องเผชิญปัญหาเพียงลำพัง 3) มุทิตา การแสดงความยินดีต่อลูกน้องด้วยความจริงใจ ลูกน้องจะรู้สึกว่าเป็นคนสำคัญและรู้สึกภูมิใจ และ 4) อุเบกขา การวางใจเป็นกลาง ไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ปฏิบัติหน้าที่อย่างยุติธรรมหากลูกน้องคนหนึ่งได้รับการช่วยเหลือ การวิเคราะห์แนวคิด Lean 8 Wastes เข้ามาใช้ในการพัฒนาระบบเอกสารของพนักงานใหม่ พบว่า ระบบเอกสารของพนักงานใหม่ที่มีประสิทธิภาพภายใต้แนวคิด Lean 8 Wastes ทำให้ทราบว่า กระบวนการรับเอกสารของพนักงานใหม่เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุและรวบรวมเกิดจากปัญหาที่เป็นสาเหตุหลัก คือ 1) ขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน 2) การจัดส่งชุดประวัติเอกสารไม่ครบจึงทำให้กระบวนการทำงานอื่นเกิดระยะเวลารอคอย 3) แนวทางการแก้ไขปัญหาโดยการระดมความคิดเห็นแผนกทรัพยากรบุคคลควรแก้ไขปัญหาระบบการจัดส่งชุดประวัติเอกสาร และ 4) แก้ปัญหาการเกิดระยะเวลารอคอยนานโดยการจัดเอกสารให้ไม่ซ้ำซ้อน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาชุดต่อไป

อภิปรายผลการวิจัย

วิเคราะห์แนวคิด Lean 8 Wastes เข้ามาใช้ในการพัฒนาระบบเอกสารของพนักงานใหม่ พบว่า ระบบเอกสารของพนักงานใหม่ที่มีประสิทธิภาพภายใต้แนวคิด Lean 8 Wastes ทำให้ทราบว่า กระบวนการรับเอกสารของพนักงานใหม่เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุและรวบรวมเกิดจากปัญหาที่เป็นสาเหตุหลัก คือ 1) ขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน 2) การจัดส่งชุดประวัติเอกสารไม่ครบจึงทำให้กระบวนการทำงานอื่นเกิดระยะเวลารอคอย 3) แนวทางการแก้ไขปัญหาโดยการระดมความคิดเห็นแผนกทรัพยากรบุคคลควรแก้ไขปัญหาระบบการจัดส่งชุดประวัติเอกสาร และ 4) แก้ปัญหาการเกิดระยะเวลารอคอยนานโดยการจัดเอกสารให้ไม่ซ้ำซ้อน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาชุดต่อไป สอดคล้องกับ **ณัฐวุฒิ พุ่มพลกษี และ วรินทร์ วงษ์มณี (2563)**. ศึกษาเรื่อง การปรับปรุงกระบวนการและเพิ่มประสิทธิภาพงานโดยใช้ Lean management กรณีศึกษา บริษัท GPS Tracking lo T Solutions Company พบว่า ขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน และใช้เวลาในการรอคอยที่ไม่จำเป็นส่งผลให้เกิดต้นทุนการผลิตที่ไม่จำเป็น เมื่อผู้ดำเนินปริญญานิพนธ์เห็นถึงปัญหาเรื่องการจัดส่งเอกสารไม่ครบและทำให้เกิดเวลาในการรอคอยเอกสารจึงได้พัฒนาระบบรับเอกสารของพนักงานใหม่

องค์ความรู้ใหม่

การสร้างองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับการพัฒนาระบบเอกสารด้วยแผนผังสายธารแห่งคุณค่า (VSM): เส้นทางสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยแสดงตามแผนภาพที่ 2 ดังนี้



แผนภาพที่ 2 องค์ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาระบบเอกสารด้วยแผนผังสายธารแห่งคุณค่า (VSM): เส้นทางสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ

สรุป

กระบวนการรับเอกสารของพนักงานใหม่ในปัจจุบันมุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีและการอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวกสบาย โดยให้เอกสารที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีในการสื่อสารและมีการติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างสำคัญ เริ่มต้นด้วยขั้นตอนการลงทะเบียนและกรอกข้อมูลพื้นฐาน และสิ้นสุดด้วยการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานใหม่ได้รับข้อมูลและทราบเกี่ยวกับงานของตนอย่างเพียงพอ โดยการนำหลักพรหมวิหารธรรมเข้ามาช่วยในการบริหารบุคลากร เช่นการดูแลเอาใจใส่และสนับสนุนการทำงานของพนักงานใหม่ การใช้คำพูดคำจาที่ดีในการบริหารบุคคล การให้คนในองค์กรนั้นได้แสดงออกถึงการยินดีเมื่อผู้อื่นหรือคนสนิทได้ดี ด้วยความจริงใจจริง และการวางตนให้เป็นกลาง ถือเป็นหลักปฏิบัติในการทำงานที่ดีในองค์กรอย่างแท้จริง

การวิเคราะห์แนวคิด Lean 8 Wastes ช่วยให้เข้าใจถึงปัญหาหลักในกระบวนการรับเอกสารของพนักงานใหม่ เช่น ขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนและปัญหาในการส่งชุดเอกสารประวัติไม่ครบทำให้เกิดระยะเวลารอ และการนำแนวทางการแก้ไขของ Lean 8 Wastes มาใช้ เช่น การปรับปรุงขั้นตอนทำงานและการจัดเอกสารเพื่อลดปัญหาและเพิ่มประสิทธิภาพ โดยการรวมความคิดเห็นจากแผนกทรัพยากรบุคคลในการแก้ไขปัญหา เพื่อให้การรับเอกสารของพนักงานใหม่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพในอนาคต

การสรุปทั้งหมดนี้เน้นถึงความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีและการอบรมในการพัฒนากระบวนการรับเอกสารของพนักงานใหม่ และการใช้แนวคิด Lean 8 Wastes เพื่อตรวจสอบและแก้ไขปัญหาในระบบเอกสารอย่างมีประสิทธิภาพ ในที่สุดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวกสบายในการทำงานของพนักงานใหม่และป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นในอนาคตอย่างมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้นได้ด้วยดีพร้อมกับเป็นบุคลากรของหน่วยงานที่มีหลักพรหมวิหารธรรมในการบริหารบุคลากรเป็นที่ยึดเหนี่ยวจิตใจ

ข้อเสนอแนะ

- 1) การพัฒนาระบบเอกสารของพนักงานใหม่ ต้องมีความเข้าใจในกระบวนการทำงาน
- 2) การปฏิบัติงานของกระบวนการทำงานปัจจุบัน ต้องคำนึงถึงกระบวนการที่พัฒนาให้สามารถนำไปปรับใช้ให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) การประยุกต์ใช้เกี่ยวกับการพัฒนาระบบเอกสารของพนักงานใหม่ ควรมีการปรับเปลี่ยนการจัดเก็บเอกสารให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด

เอกสารอ้างอิง

- กัลญญ เกียรติชัยนาม (2556). **ระบบจัดการเอกสารภายในองค์กร**. ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาวิศวกรรมซอฟต์แวร์. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- จิรศักดิ์ วงพรมบุตร (2566). **การนำแนวคิดมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ กรณีศึกษาโรงเรียนสอนขับรถขนาดใหญ่ คาร์ เทรนเนอร์**. สืบค้นข้อมูลจาก http://www.ba-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2561-5-6_1565863214.pdf.
- ณัฐภูมิ พุ่มพุกษี และวรินทร์ วงษ์มณี (2563). **การปรับปรุงกระบวนการและเพิ่มประสิทธิภาพงานโดยใช้ Lean management กรณีศึกษา บริษัท GPS Tracking lo T Solutions Company**. งานวิจัยหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. การจัดการโลจิสติกส์. คณะบริหารธุรกิจ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ดิเรก วรรณเคียร (2545). **การพัฒนาแบบจำลองแบบสมบูรณ์ในการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานสำหรับสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน**. ดุษฎีนิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (2539). **พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- รัตน์ บัวสนธิ์ (2552). **การวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร: คำสมัย.
- วาโร เพ็งสวัสดิ์ (2553). **การวิจัยพัฒนารูปแบบ**. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. ปีที่ 2 ฉบับที่ 4 (กรกฎาคม-ธันวาคม): 6.
- สมาน อัสวภูมิ (มปป.). **การใช้วิจัยพัฒนารูปแบบในวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาเอก**. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- สำนักนายกรัฐมนตรี (2526). **ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณพ.ศ. 2526**. สืบค้นข้อมูลจาก. <https://thainetizen.org/wpcontent/uploads/2009/10/thailand-pm-office-document-admin-regulation-2526.pdf>
- สุชาติ ฤกษ์ไอรส (2559). **การศึกษาปัญหา ความต้องการ และแนวทางในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์**. ทุนรางวัลค้นคว้าในงานวิทยการงานวิจัย. ส่งเสริมการเขียนเอกสารวิชาการของบุคลากรสายสนับสนุนสำนักวิจัย: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุบรรณ พันธ์วิศา และชัยวัฒน์ ปัญจพงษ์ (2542). **ระเบียบวิธีเชิงปฏิบัติ**. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- A. Kaplan (1964). **The Conduct of Inquiry : Methodology for Behavioral Science**. San Francisco: Chandler Publishing.
- Good, Carter V. (1973). **Dictionary of Education**. 3rd edition. New York : McGraw-Hill Book Company.
- Ivancevich, J.M. and others (1989). **Management : Principles and Functions**. 4th ed. Boston : Richard D. Irwin, Ind.