

## สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า	
1.1	องค์ประกอบของ Lean Government	2
2.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	57
3.1	ขั้นตอนการเตรียมการวิจัย	62
3.2	Flow Chart การดำเนินงานวิจัยใน ส่วนที่ 1 การดำเนินกิจกรรม 7สเพื่อสร้างความเป็นระเบียบให้กับสำนักงาน	65
3.3	ขั้นตอนการเตรียมการวิจัย	67
3.4	Flow Chart การดำเนินงานวิจัยใน ส่วนที่ 2 ทบทวนคุณภาพการให้บริการService Mind	70
3.5	ขั้นตอนการเตรียมการวิจัย	72
3.6	Flow Chart การดำเนินงานวิจัยใน ส่วนที่ 3 จัดปัญหาการรอคอย	74
3.7	ขั้นตอนการเตรียมการวิจัย	76
3.8	Flow Chart การดำเนินงานวิจัยใน ส่วนที่ 4 เขียนภาพระบบการบริการและกระบวนการทำงาน	78
3.9	ขั้นตอนการเตรียมการวิจัย	79
3.10	Flow Chart การดำเนินงานวิจัยใน ส่วนที่ 5 เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศและเทคโนโลยี	82
3.11	ขั้นตอนการเตรียมการวิจัย	84
3.12	Flow Chart การดำเนินงานวิจัยใน ส่วนที่ 6 การกำหนด KPI ของหน่วยงานเพื่อควบคุมเวลาการปฏิบัติงานของบุคลากรและจัดปัญหาการทำงานที่ซ้ำซ้อน	86
3.13	ขั้นตอนการเตรียมการวิจัย	88
3.14	Flow Chart การดำเนินงานวิจัยใน ส่วนที่ 7 การจัดการการส่งมอบ	90
3.15	ขั้นตอนการเตรียมการวิจัย	94
3.16	Flow Chart การดำเนินงานวิจัยใน ส่วนที่ 8 การบริหารความเสี่ยง	97
3.17	ขั้นตอนการเตรียมการวิจัย	99
3.18	Flow Chart การดำเนินงานวิจัยใน ส่วนที่ 9 สร้างระบบการประเมินติดตามผล การปฏิบัติงาน (มิติสนับสนุน)	101
4.1	การเปรียบเทียบห้องสำนักงานก่อนและหลังการดำเนินกิจกรรม 5ส	124
4.2	การเปรียบเทียบห้องปฏิบัติการก่อนและหลังการดำเนินกิจกรรม 5ส	125
4.3	กระบวนการรับตัวอย่างกรณีลูกค้าติดต่อด้วยตนเอง	126
4.4	กระบวนการรับตัวอย่างกรณีศูนย์เก็บตัวอย่าง	127
4.5	การวิเคราะห์ปัญหาการให้บริการด้วยแผนภูมิแกงปลาเพื่อจัดปัญหาการรอคอย	128
4.6	ขั้นตอนการให้บริการการวิเคราะห์ตัวอย่างของศูนย์สิ่งแวดล้อมมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	129

ภาพที่	หน้า
4.7	130
4.8	131
4.9	132
4.10	133
4.11	133
4.12	134
4.13	136
4.14	139
4.15	145
4.16	146
4.17	147
4.18	148
4.19	152
4.20	149
4.21	163
4.22	164
4.23	168
4.24	169
4.25	177
4.26	178
4.27	183
4.28	184
4.29	195
4.30	196
4.31	200
4.32	201

ภาพที่	หน้า
4.33 แผนภาพแสดงระดับความสำคัญของปัจจัยเสี่ยงฝ่ายบริหารงานส่วนกลางศูนย์สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตหลังจากได้รับการจัดการความเสี่ยงแล้ว	211
4.34 ตำแหน่งค่าระดับความเสี่ยงทุกปัจจัยของฝ่ายบริหารงานส่วนกลาง	212
4.35 ระดับความสำคัญของปัจจัยเสี่ยงฝ่ายการตลาดและประชาสัมพันธ์	216
4.36 ตำแหน่งค่าระดับความเสี่ยงปัจจัยของฝ่ายการตลาดและประชาสัมพันธ์	217
4.37 ระดับความสำคัญของปัจจัยเสี่ยงฝ่ายการตลาดและประชาสัมพันธ์ ศูนย์สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตหลังจากได้รับการจัดการความเสี่ยงแล้ว	224
4.38 ตำแหน่งค่าระดับความเสี่ยงปัจจัยของฝ่ายการตลาดและประชาสัมพันธ์	225
4.39 ผลการเปรียบเทียบผลได้ของการดำเนินกิจกรรมภายใต้แนวคิดสิน	244
4.34 ตำแหน่งค่าระดับความเสี่ยงปัจจัยของฝ่ายการตลาดและประชาสัมพันธ์	216
4.35 ตำแหน่งค่าระดับความเสี่ยงปัจจัยของฝ่ายการตลาดและประชาสัมพันธ์	217
4.36 ระดับความสำคัญของปัจจัยเสี่ยงฝ่ายการตลาดและประชาสัมพันธ์ศูนย์สิ่งแวดล้อมมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตหลังจากได้รับการจัดการความเสี่ยงแล้ว	224
4.37 ตำแหน่งค่าระดับความเสี่ยงปัจจัยของฝ่ายการตลาดและประชาสัมพันธ์	225
4.38 ผลการเปรียบเทียบผลได้ของการดำเนินกิจกรรมภายใต้แนวคิดสิน	244
5.1 ขั้นตอนการให้บริการการวิเคราะห์ตัวอย่างของศูนย์สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	248
5.2 ผลการเปรียบเทียบผลได้และต้นทุนของการดำเนินกิจกรรมภายใต้แนวคิดสิน	255