

## ฟอร์มรายงานความก้าวหน้า

(Progress Report)

การปรับปรุงกระบวนการ

โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ “The Change Agent Network: Driving Process Innovation”

(เครือข่าย Change Agent ขับเคลื่อนนวัตกรรมกระบวนการทำงาน)

### ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

1. ชื่อกระบวนการ : การขออนุมัติเบิกค่าใช้จ่ายในการจัดกิจกรรม/โครงการ
2. ผู้รับผิดชอบหลัก : นางสาวฐิติารีย์ บุรณะธนะสิทธิ์
3. ทีมสนับสนุน (ถ้ามี) : -

### ส่วนที่ 2 : ข้อมูลกระบวนการ

#### 1. โจทย์และความท้าทาย (The Challenge)

กระบวนการขออนุมัติเบิกเงินค่าใช้จ่ายในการจัดกิจกรรม/โครงการ มีการใช้ระบบ CMU e-Document ในการเสนอเรื่องและแนบไฟล์เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสนอผู้บริหารในการพิจารณาอนุมัติ ซึ่งอย่างไรก็ตาม หน่วยงานยังต้องใช้หลักฐานการจ่ายเงิน (ใบเสร็จรับเงิน) ฉบับจริง ซึ่งการส่งมอบและรับเอกสารฉบับจริงดังกล่าว ยังไม่มีการบันทึกประวัติและการควบคุมที่ชัดเจน ใช้วิธีการรับและส่งมอบเอกสารผ่านตัวบุคคล ซึ่งอาจเกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนระหว่างผู้ส่งเอกสารและผู้รับเอกสารว่าได้ดำเนินการรับและส่งเอกสารแล้วหรือยัง ไม่สามารถที่จะติดตามได้ว่าเอกสารฉบับจริงอยู่ที่ใด

จากการดำเนินงานดังกล่าว ทำให้ทั้งหน่วยงาน (ผู้รับเอกสาร) และผู้รับผิดชอบกิจกรรม/โครงการ (ผู้ส่งมอบเอกสาร) ไม่มีข้อมูลในการตรวจสอบได้ว่าได้รับเอกสารเมื่อใดและส่งมอบเอกสารแล้วเมื่อใด มีความเสี่ยงต่อการสูญหายของเอกสาร ตกหล่น หรือเกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนระหว่างผู้ส่งเอกสารและผู้รับเอกสาร ส่งผลให้การเบิกจ่ายล่าช้า อีกทั้ง ยังลดความเชื่อมั่นของผู้ส่งมอบเอกสารต่อการทำงานของหน่วยงานเอง

## 2. การวิเคราะห์สาเหตุและจุดวิกฤต (Root Cause Analysis & Visualization)

### - แผนภาพวิเคราะห์

Supplier (ผู้ส่งมอบ)	Input (ปัจจัยนำเข้า)	Process (กระบวนการ)	Output (ผลผลิต)	Customer (ผู้รับบริการ)
ผู้รับผิดชอบ กิจกรรม/ โครงการ หรือ ผู้ยืมเงิน	1. หนังสือขออนุมัติเบิก เงินค่าใช้จ่ายในการจัด กิจกรรม/โครงการ ในระบบ CMU e- Document ที่ระบุข้อมูล ของกิจกรรม/โครงการที่ ได้รับอนุมัติงบประมาณ และอนุมัติให้จัดกิจกรรม , รายการค่าใช้จ่ายที่ใช้ จริง และแหล่ง งบประมาณที่ขอเบิกจ่าย  2. ไฟล์เอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ - หลักฐานการจ่ายเงิน (ใบเสร็จรับเงิน) - หนังสือที่ได้รับอนุมัติให้ จัดกิจกรรม/โครงการ - แบบฟอร์มเสนอ โครงการ - แบบบันทึกรายงาน ค่าใช้จ่าย - แบบบันทึกขอใช้ งบประมาณ (e-budget) - เอกสารอื่น ๆ ที่	1. รับเรื่องและ ตรวจสอบเบื้องต้นของ หนังสือขออนุมัติเบิก เงินค่าใช้จ่ายในการจัด กิจกรรม/โครงการใน ระบบ CMU e- Document และ หลักฐานการจ่ายเงิน (ใบเสร็จรับเงิน) ฉบับ จริง	หนังสือขออนุมัติเบิก เงินค่าใช้จ่ายในการ จัดกิจกรรม/โครงการ พร้อมไฟล์เอกสาร เกี่ยวข้อง และ หลักฐานการจ่ายเงิน (ใบเสร็จรับเงิน) ฉบับ จริง ที่ตรวจสอบแล้ว	หน่วยคลัง

Supplier (ผู้ส่งมอบ)	Input (ปัจจัยนำเข้า)	Process (กระบวนการ)	Output (ผลผลิต)	Customer (ผู้รับบริการ)
	เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เช่น กำหนดการ 3.หลักฐานการจ่ายเงิน (ใบเสร็จรับเงิน) ฉบับจริง			
ผู้รับผิดชอบ กิจกรรม/ โครงการ หรือผู้ ยืมเงิน	หนังสือขออนุมัติเบิกเงิน ค่าใช้จ่ายในการจัด กิจกรรม/โครงการ พร้อม ไฟล์เอกสารเกี่ยวข้อง และหลักฐานการจ่ายเงิน (ใบเสร็จรับเงิน) ฉบับจริง ที่ตรวจสอบแล้ว	2.ตรวจสอบความถูกต้องและรายละเอียด ของหลักฐานการ จ่ายเงินเทียบกับ รายละเอียด งบประมาณในโครงการ ที่ได้รับอนุมัติ	หนังสือขออนุมัติเบิก เงินค่าใช้จ่ายในการ จัดกิจกรรม/โครงการ พร้อมไฟล์เอกสาร แนบ และหลักฐาน การจ่ายเงินฉบับจริง ที่ตรวจสอบแล้ว ถูกต้องและครบถ้วน	หน่วยคลัง
หน่วยคลัง	หนังสือขออนุมัติเบิกเงิน ค่าใช้จ่ายในการจัด กิจกรรม/โครงการ พร้อม ไฟล์เอกสารแนบ ที่ ถูกต้องและครบถ้วน ใน ระบบ CMU e- Document	3.เสนอเรื่องให้ผู้บริหาร พิจารณาอนุมัติ ตามลำดับชั้นในระบบ	หนังสือขออนุมัติเบิก เงินค่าใช้จ่ายในการ จัดกิจกรรม/โครงการ ที่ได้รับการอนุมัติ	- หน่วยคลัง - ผู้รับผิดชอบ กิจกรรม/ โครงการ หรือ ผู้ยืมเงิน

#### - คำอธิบายเพิ่มเติม

จากการวิเคราะห์กระบวนการงานด้วย SIPOC พบว่าขั้นตอนที่ 1 ในส่วนของการรับเอกสารฉบับจริงคือจุดที่เป็นปัญหาของกระบวนการ ซึ่งอยู่นอกระบบ e-Document และไม่มีระบบการรับเอกสารที่ชัดเจน ทำให้เกิดช่องว่างระหว่างเอกสารอิเล็กทรอนิกส์กับเอกสารฉบับจริง ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงในการสูญหายของเอกสารฉบับจริง และไม่สามารถติดตามเอกสารดังกล่าวได้

### 3. เป้าหมายที่มุ่งหวัง (Ambition & Objectives)

#### - วัตถุประสงค์

1. เพื่อจัดทำระบบรับเอกสารฉบับจริงแบบออนไลน์ที่สามารถตรวจสอบและติดตามได้ ซึ่งจะช่วยลดความเสี่ยงในการสูญหายของเอกสาร

#### - ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPIs)

1. เหตุการณ์เอกสารสูญหายเป็น 0
2. ความพึงพอใจต่อระบบรับเอกสารฉบับจริงแบบออนไลน์ของผู้ใช้งานอยู่ในระดับคะแนน 4 ขึ้นไป (คะแนนเต็ม 5)

### 4. แนวทางพัฒนากระบวนการงานด้วยความคิดสร้างสรรค์ (Creative Implementation)

#### - แนวคิดนอกกรอบ (Originality)

นำเทคโนโลยี QR Code มาประยุกต์ใช้กับการรับเอกสารฉบับจริง โดยเชื่อมโยงกับแบบฟอร์มออนไลน์ เพื่อสร้างทะเบียนรับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นแนวทางใหม่ที่ไม่เคยใช้ในกระบวนการนี้มาก่อน

#### - วิธีการดำเนินการ (Action Plan)

1. ออกแบบแบบฟอร์มออนไลน์สำหรับลงทะเบียนรับเอกสารฉบับจริง
2. สร้าง QR Code เชื่อมโยงไปยังแบบฟอร์ม
3. จัดเตรียมพื้นที่และกล่องสำหรับรับเอกสารฉบับจริง
4. กำหนดขั้นตอนการใช้งานและจัดทำคู่มือการใช้งาน (Manual)
5. ทดลองใช้งานจริงกับผู้รับผิดชอบโครงการ
6. เก็บข้อมูลเหตุการณ์เอกสารสูญหาย และสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้งาน
7. ปรับปรุงและนำไปใช้เป็นแนวปฏิบัติปกติ

### 5. ผลลัพธ์และมูลค่าที่เกิดขึ้น (Impact & Value)

#### - ผลลัพธ์เชิงปริมาณ (Quantitative)

1. สามารถบันทึกข้อมูลการรับเอกสารฉบับจริงได้ครบ 100%
2. ลดเวลาการติดตามเอกสารจากเดิมที่ต้องสอบถามหลายฝ่าย เหลือเพียงการตรวจสอบจากทะเบียนรับเอกสารออนไลน์

#### - ผลลัพธ์เชิงคุณภาพ (Qualitative) (ความง่าย ความสะดวก ของคนทำงาน หรือความพึงพอใจผู้รับบริการ)

1. ผู้ส่งเอกสารมีความมั่นใจว่าเอกสารถูกส่งถึงหน่วยคลังแล้ว ลดความกังวลเรื่องเอกสารสูญหาย
2. หน่วยคลังสามารถนำข้อมูลการรับเอกสารไปวิเคราะห์จำนวนเอกสารที่เข้ามาในแต่ละช่วงระยะเวลา เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการต่อไป

#### - หลักฐานสนับสนุน [วางรูปภาพ/กราฟ/คำชม หรือเอกสารอ้างอิงที่แสดงว่าสำเร็จจริง]

## 6. การต่อยอดและขยายผล (Scalability & Sustainability)

- การนำไปใช้ต่อ กระบวนการนี้สามารถนำไปปรับใช้กับหน่วยงานอื่นในคณะ/นอกคณะได้อย่างไร?

กระบวนการนี้สามารถนำไปปรับใช้กับการรับเอกสารฉบับจริงในกระบวนการอื่นของคณะหรือหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยได้ โดยใช้รูปแบบเดียวกันและปรับเฉพาะรายการข้อมูลให้เหมาะสม ทั้งนี้ สามารถรักษามาตรฐานได้โดยจัดทำเป็นขั้นตอนปฏิบัติงาน (Work Instruction) และกำหนดให้เป็นแนวปฏิบัติมาตรฐานของหน่วยงาน

- แนวทางการรักษามาตรฐาน จะทำอย่างไรให้กระบวนการใหม่นี้คงอยู่ได้อย่างยั่งยืน?

1. จัดทำเป็นขั้นตอนปฏิบัติงาน (Work Instruction) อย่างเป็นทางการ
2. มีการติดตามและประเมินผลการใช้งานอย่างต่อเนื่อง

## 7. สรุปลงจุดเด่นนวัตกรรม (Innovation Signature)

เป็นระบบรับเอกสารฉบับจริงที่เชื่อมโยงโลกออฟไลน์กับออนไลน์ด้วย QR Code ช่วยลดความเสี่ยงเพิ่มความโปร่งใส และยกระดับกระบวนการสู่ดิจิทัล