

ฟอร์มรายงานความก้าวหน้า

(Progress Report)

การปรับปรุงกระบวนการ

โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ “The Change Agent Network: Driving Process Innovation”

(เครือข่าย Change Agent ขับเคลื่อนนวัตกรรมกระบวนการทำงาน)

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

- ชื่อกระบวนการ : กระบวนการจัดการขอใช้ห้องเรียนห้องประชุม กรณีมีค่าใช้จ่าย.....
- ผู้รับผิดชอบหลัก : ...นางธีราภรณ์ ยะโสภา.....
- ทีมสนับสนุน (ถ้ามี) :

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลกระบวนการ

1. โจทย์และความท้าทาย (The Challenge) ระบุที่มา หลักการ และเหตุผลที่ปรับปรุงกระบวนการนี้

- ปัญหาเดิมคืออะไร

- การชำระค่าใช้จ่าจ่ายช้ากว่ากำหนด ทำให้เกิดความยุ่งยากในการติดตามและกระทบต่อการเงินของคณะฯ
- แจ้งจำนวนผู้เข้าร่วมไม่ตรงกับความเป็นจริง ส่งผลต่อการขอใช้ห้องเรียน
- การขอใช้ห้องเรียนแบบกระชั้นชิด ทำให้เจ้าหน้าที่เตรียมงานไม่ทันและบริหารจัดการลำดับความสำคัญยาก

- ผลกระทบ (เช่น หากไม่แก้ปัญหานี้ จะเสียโอกาส เสียเวลา หรือเสี่ยงงบประมาณอย่างไร)

ปัญหา	เสียโอกาส (Opportunity Loss)	เสียเวลา (Time Waste)	เสี่ยงงบประมาณ (Budget Waste)
ชำระเงินชำระ	เสียโอกาสนำไปหมุนเวียนหรือส่งคืนคลังตามรอบบัญชี	เจ้าหน้าที่ต้องเสียเวลา "ตามทวง" และทำเรื่องขออนุมัติเลื่อนการชำระ	เกิดหนี้สูญ ที่หน่วยงานต้องส่งรายได้เข้ามหาวิทยาลัยล่าช้า
คนไม่ตรงจำนวน	เสียโอกาสในการจัดห้องให้เหมาะสม (เช่น ห้องใหญ่ ควรให้กลุ่มใหญ่เช่า)	ต้องจัดเก้าอี้/อุปกรณ์เพิ่มกะทันหัน หรือแอร์ทำงานหนักเกินไปจนเย็นไม่พอ	สิ้นเปลืองค่าไฟฟ้าและค่าเสื่อมราคาอุปกรณ์โดยไม่ได้รับค่าตอบแทนที่สะท้อนการใช้งานจริง
จองกระชั้นชิด	เสียโอกาสในการ "คัดกรอง" ผู้เช่าที่ดี หรือเสียโอกาสให้ผู้เช่ารายอื่นที่จองล่วงหน้า	จัดเตรียมสถานที่ไม่ทัน, บุคลากรฝ่ายสนับสนุน (IT/แม่บ้าน) ต้องสลับเวรด่วนจนกระทบงานหลัก	

2. การวิเคราะห์สาเหตุและจุดวิกฤต (Root Cause Analysis & Visualization)

- แผนภาพวิเคราะห์ [วางรูปภาพ Flowchart/Swimlane/SIPOC ที่นี่]

SIPOC Form

ชื่อกระบวนการ: กระบวนการจัดการขอใช้ห้องเรียนห้องประชุม กรณีมี

ค่าใช้จ่าย _____

ผู้รับผิดชอบหลัก: นางธีรวิภาณ์ ยะโสภณ วันที่ส่ง: _____

Supplier (ผู้ส่งมอบ)	Input (ปัจจัยนำเข้า)	Process (กระบวนการ)	Output (ผลผลิต)	Customer (ผู้รับบริการ)
ผู้ขอใช้	หนังสือขอใช้สถานที่จากผู้ขอใช้	1. รับหนังสือขอใช้ห้องผ่านระบบ CMU e-Doc	เอกสารการขอความอนุเคราะห์ใช้ห้องเรียน/ประชุม	หน่วยงานภาพและสิ่งแวดล้อม
หน่วยงานภาพและสิ่งแวดล้อม	E-Room เอกสารการใช้ห้อง	2. ตรวจสอบความพร้อมของห้องเรียน/ห้องประชุมในระบบ E-Room และคำนวณค่าใช้จ่าย	- รายละเอียดการขอใช้ห้องเรียน/ห้องประชุม/ค่าใช้จ่ายการใช้ห้อง	หน่วยงานภาพและสิ่งแวดล้อม
หน่วยงานภาพและสิ่งแวดล้อม	รายละเอียดการขอใช้ห้องเรียน/ห้องประชุม/ค่าใช้จ่าย	3. จัดทำเอกสารเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาอนุมัติ	เอกสารการขอใช้ห้องเรียน/ห้องประชุม/ค่าใช้จ่าย	ผู้บริหารคณะ
หน่วยงานภาพและสิ่งแวดล้อม	เอกสารการขอใช้ห้องเรียน/ห้องประชุม/ค่าใช้จ่ายที่อนุมัติแล้ว	4. จัดเตรียมเอกสารแจ้งผลการอนุมัติให้ผู้ขอใช้	หนังสือให้ความอนุเคราะห์การใช้ห้องเรียน/ห้องประชุม ผู้บริหารลงนามแล้ว	หน่วยงานภาพและสิ่งแวดล้อม
หน่วยงานภาพและสิ่งแวดล้อม	หนังสือให้ความอนุเคราะห์การใช้ห้องเรียน/ห้องประชุม ผู้บริหารลงนามแล้ว	5. แจ้งผลการอนุมัติให้ผู้ขอใช้ทราบ	หนังสือให้ความอนุเคราะห์การใช้ห้องเรียน/ห้องประชุม ผู้บริหารลงนามแล้ว	ผู้ขอใช้
ผู้ขอใช้	หนังสือให้ความอนุเคราะห์การใช้ห้องเรียน/ห้องประชุม ผู้บริหารลงนามแล้ว	6. รับชำระเงินและจัดส่งเอกสารให้การเงินพร้อมหลักฐาน	หลักฐานการจ่ายเงิน	การเงิน
การเงิน	ออกใบเสร็จการชำระเงิน			ผู้ขอใช้
หน่วยงานภาพและสิ่งแวดล้อม	ห้องเรียน/ห้องประชุม	7. จัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์ภายในห้อง	ห้องเรียน/ห้องประชุม	ผู้ขอใช้

หน่วยงานภาพและ สิ่งแวดล้อม	ข้อมูลความ เรียบร้อยของห้องที่ ใช้	8. ประสานผู้ขอใช้เพื่อ ตรวจสอบความพร้อมก่อนใช้ งาน	ห้องเรียน/ห้องประชุม	ผู้ขอใช้
ผู้ขอใช้	ห้องเรียน/ห้อง ประชุม	9. ส่งมอบห้องให้ใช้งานตามวัน และเวลาที่กำหนด	ห้องเรียน/ห้องประชุม	หน่วยงานภาพและ สิ่งแวดล้อม
หน่วยงานภาพและ สิ่งแวดล้อม	ห้องเรียน/ห้อง ประชุม	10. ตรวจสอบและจัดเก็บ สถานที่หลังเสร็จสิ้นการใช้งาน	ห้องเรียน/ห้องประชุม	หน่วยงานภาพและ สิ่งแวดล้อม

- คำอธิบายเพิ่มเติม (ระบุว่าจุดไหนในแผนภาพที่เป็น "คอขวด" หรือปัญหาหลักที่เราจะจัดการ)

ในกระบวนการปัจจุบัน มีจุดที่ทำให้เกิดปัญหาคอขวด 3 จุดหลัก ดังนี้:

1. จุดที่ 2 และ 3: การตรวจสอบและอนุมัติ

- **ในแผนภาพ:** ขั้นตอนการตรวจสอบความพร้อมใน E-Room และการจัดทำเอกสารเสนอผู้บริหาร
- **ปัญหา:** หากผู้ขอใช้ "แจ้งกระชั้นชิด" จุดนี้จะกลายเป็นคอขวดทันที เพราะต้องรอคิวการอนุมัติจากผู้บริหารตามลำดับชั้น
- **ผลกระทบ:** หากผู้บริหารติดภารกิจ เอกสารจะค้างอยู่ที่นี้ ทำให้แจ้งผลอนุมัติให้ผู้ขอใช้ (ขั้นตอนที่ 5) ล่าช้า ส่งผลให้การชำระเงิน (ขั้นตอนที่ 6) ล่าช้าออกไป

2. จุดที่ 6: การรับชำระเงิน

- **ในแผนภาพ:** "รับชำระเงินและจัดส่งเอกสารให้การเงินพร้อมหลักฐาน"
- **ปัญหา:** ในกระบวนการนี้วางไว้ **หลังจาก** มีการอนุมัติและแจ้งผลแล้ว แต่ไม่ได้ระบุ (Deadline) ที่ชัดเจนก่อนการใช้งาน
- **ผลกระทบ:** กลายเป็นช่องว่างให้เกิด "การชำระค่าใช้จ่ายช้ากว่ากำหนด" เพราะในขั้นตอนที่ 7-9 (การจัดเตรียมและส่งมอบห้อง) อาจดำเนินไปก่อนที่การเงินจะยืนยันยอดชำระจริง

3. จุดที่ 8 และ 10: การตรวจสอบสภาพและจำนวน

- **ในแผนภาพ:** การประสานเพื่อตรวจสอบความพร้อมก่อนใช้ (ขั้นตอนที่ 8) และการเก็บสถานที่หลังใช้ (ขั้นตอนที่ 10)
- **ปัญหา:** จุดนี้ขาด Input ที่เป็น "จำนวนผู้เข้าร่วมจริง" ในการตรวจรับ
- **ผลกระทบ:** เมื่อ "แจ้งจำนวนคนไม่ตรง" แต่เจ้าหน้าที่หน้างาน (หน่วยงานภาพฯ) ยึดตามเอกสารอนุมัติเดิมในขั้นตอนที่ 2 ทำให้เกิดปัญหาทรัพยากรไม่พอ (แอร์ไม่เย็น/เก้าอี้ขาด) และไม่มีหลักฐานไปเรียกเก็บเงินเพิ่มย้อนหลัง

3. เป้าหมายที่มุ่งหวัง (Ambition & Objectives) ตั้งเป้าหมายที่วัดผลได้และท้าทายความสามารถ

- วัตถุประสงค์ (ทำเพื่ออะไร)

- เพื่อสร้างมาตรฐานการจองห้องที่เป็นระบบ ป้องกันการชำระเงินล่าช้า และเก็บค่าบริการได้จริง
- การชำระค่าใช้จ่ายตรงตามกำหนดกว่ากำหนด
- แจ้งจำนวนผู้เข้าร่วมเหมาะสมกับการขอใช้ห้องเรียน/ห้องประชุม
- ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPIs) (เช่น ลดเวลาลง 30%, ลดข้อร้องเรียนเป็น 0, ประหยัดกระดาษ 100%)
- อัตราการชำระเงินตรงเวลา 100% ก่อนวันใช้งาน
- ลดจำนวนการจองกระชั้นชิด (น้อยกว่า 3 วัน) ลง 80%
- ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น (ลดงานเร่งด่วน)

4. แนวทางพัฒนากระบวนการงานด้วยความคิดสร้างสรรค์ (Creative Implementation)

- แนวคิดนอกกรอบ (Originality) อะไรคือสิ่งที่คุณทำ "ต่างไปจากเดิม" หรือเป็น "วิธีการใหม่" ที่ไม่เคยใช้มาก่อน

ตารางเปรียบเทียบ "ความต่าง" ของกระบวนการงานใหม่

หัวข้อ	กระบวนการเดิม (Traditional)	กระบวนการใหม่ (Smart & Proactive)
เงื่อนไขเวลาจอง	รับจองทุกเมื่อ แม้ส่งหนังสือมาล่วงหน้าเพียง 1-2 วัน	กำหนดการใช้ห้องภายใน 7 วัน หากจองด่วน (Express) จะมีระบบบวกค่าบริการเพิ่ม (Surcharge) เพื่อชดเชยค่าเร่งด่วนของเจ้าหน้าที่
การชำระเงิน	อนุมัติแล้วค่อยแจ้งจ่ายเงิน ซึ่งมักตามจ่ายทีหลังหรือจ่ายวันงาน	ปรับขั้นตอนที่ 6-7 ให้เป็นระบบ "ไม่จ่าย-ไม่เตรียม" หากการเงินไม่ยืนยันยอดในระบบ ขั้นตอนการจัดเตรียมสถานที่ (ขั้นตอนที่ 7) จะถูกระงับอัตโนมัติ
การนับจำนวนคน	เชื่อตามที่ผู้ขอแจ้งในเอกสารตอนแรก (ขั้นตอนที่ 1)	ในขั้นตอนที่ 10 (ตรวจสอบหลังใช้) เพื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลนำเข้า (Input) ในขั้นตอนที่ 2
การบังคับใช้กฎ	เน้นการประสานงานด้วยวาจาหรือขอความร่วมมือ	"หนังสือแจ้งผลการอนุมัติ" (ขั้นตอนที่ 5) อย่างชัดเจนเพื่อให้มีผลทางการเงิน

- วิธีการดำเนินการ (Action Plan) *สรุปสิ่งที่คุณทำจริง (ระบุสั้นๆ เป็น Timeline หรือขั้นตอน)*

ช่วงที่ 1: การจองและการพิจารณา (วันที่ 1 - 3)

วันที่ 1 (ขั้นตอนที่ 1-2)

- ผู้ขอใช้ส่งหนังสือผ่านระบบ CMU e-Doc

- หน่วยงานภาพฯ ตรวจสอบความพร้อมในระบบ E-Room และคำนวณค่าใช้จ่ายทันที
วันที่ 2 (ขั้นตอนที่ 3)

- จัดทำเอกสารและนำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาอนุมัติ

วันที่ 3 (ขั้นตอนที่ 4-5): * หน่วยงานภาพฯ จัดเตรียมเอกสารแจ้งผลการอนุมัติที่ลงนามแล้วให้ผู้ขอใช้ทราบ

ช่วงที่ 2: การชำระเงินและเตรียมการ (วันที่ 4 - 6)

- วันที่ 4 - 5 (ขั้นตอนที่ 6): * Deadline การชำระเงิน: ผู้ขอใช้ต้องชำระเงินและส่งหลักฐานให้การเงินเพื่อออกใบเสร็จ

หากไม่ชำระภายในวันนี้ ระบบจะยกเลิกการจองเพื่อลดปัญหาการชำระเงินช้า

- วันที่ 6 (ขั้นตอนที่ 7-8): * หน่วยงานภาพฯ จัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์ตามที่ระบุ

ประสานผู้ขอใช้เพื่อตรวจสอบความพร้อม (Checklist) ก่อนเริ่มงานจริง

ช่วงที่ 3: วันใช้งานและหลังจบงาน (วันที่ 7+)

- วันใช้งาน (ขั้นตอนที่ 9): * ส่งมอบห้องให้ใช้งานตามเวลาที่กำหนด
- เจ้าหน้าที่บันทึกจำนวนผู้เข้าร่วมจริง (เพื่อตรวจสอบว่าตรงกับที่แจ้งในขั้นตอนที่ 2 หรือไม่)
- หลังจบงาน (ขั้นตอนที่ 10): * ตรวจสอบความเรียบร้อยและจัดเก็บสถานที่

5. ผลลัพธ์และมูลค่าที่เกิดขึ้น (Impact & Value)- ผลลัพธ์เชิงปริมาณ (Quantitative)ระยะเวลาตั้งแต่จองจนถึงได้รับชำระเงินสิ้นลง รายได้จากการเช่าห้องเข้าสู่ระบบเร็วขึ้น 100%

- ผลลัพธ์เชิงปริมาณ (Quantitative)ระยะเวลาตั้งแต่จองจนถึงได้รับชำระเงินสิ้นลง รายได้จากการเช่าห้องเข้าสู่ระบบเร็วขึ้น 100%

- ผลลัพธ์เชิงคุณภาพ (Qualitative) ลดความขัดแย้งระหว่างฝ่ายการเงินและผู้ขอใช้ห้อง เพิ่มความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน

- หลักฐานสนับสนุน [วางรูปภาพ/กราฟ/คำชม หรือเอกสารอ้างอิงที่แสดงว่าสำเร็จจริง]

6. การต่อยอดและขยายผล (Scalability & Sustainability)

- การนำไปใช้ต่อ พัฒนาเป็น Module ในระบบ CMU e-Doc หรือ E-Room ที่สามารถคำนวณเงินและออกใบแจ้งหนี้ (Invoice) อัตโนมัติได้ทันที

- แนวทางการรักษามาตรฐาน จัดทำประกาศคณะเรื่องหลักเกณฑ์การใช้ห้องที่มีค่าใช้จ่ายให้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้เจ้าหน้าที่ใช้เป็นเกราะป้องกันเมื่อถูกกดดันจากผู้จอง

7. สรุปรูปจุดเด่นนวัตกรรม (Innovation Signature)

"Smart Booking & Secured Payment: ระบบจองห้องที่หยุดคอบททางการเงิน และ
สร้างความเป็นธรรมให้ต้นทุนองค์กร 100%"

การส่งรายงานความก้าวหน้า (Progress Report)

1. ขนาดของต้นฉบับ ใช้กระดาษขนาด A4 ตัวหนังสือแบบ TH SarabunPSK และพิมพ์โดยเว้นระยะห่างจากขอบกระดาษด้านละ 1 นิ้ว โดยมีระยะห่างระหว่างบรรทัด เป็นแบบ single space (หนึ่งเท่า)
2. ชื่อเรื่องใช้ตัวอักษรขนาด 18 pt. **ตัวหนา**
3. หัวข้อ (ถ้ามี) ใช้ตัวอักษรขนาด 16 pt. **ตัวหนา**
4. ใช้ตัวอักษรขนาด 16 pt. **ตัวปกติ**
5. การส่งต้นฉบับ ผู้เสนอผลงานจะต้องส่งต้นฉบับ Progress Report แบบพิมพ์ ในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์แบบ “.pdf” (PDF file) ขนาดไม่เกิน 20 MB
6. จำนวนหน้าความยาวของ Progress Report ไม่ควรเกิน 10 หน้า (รวมตาราง รูปภาพ และเอกสารอ้างอิง)

หลักเกณฑ์การพิจารณาให้คะแนนของคณะกรรมการ

1. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Originality) หมายถึง มีการนำแนวคิด/เทคโนโลยี/วิธีการใหม่มาใช้ ไม่ยึดติดกับกรอบเดิม
2. ประสบการณ์ผู้ใช้งาน (User Experience) หมายถึง กระบวนการใหม่ถูกออกแบบมาโดยยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง เพื่อสร้างความสะดวก รวดเร็ว หรือลดความยุ่งยาก โดยพิจารณาจากแนวคิดการออกแบบ ผลการทดสอบกลุ่มตัวอย่าง หรือการคาดการณ์ผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม
3. การลดความสูญเปล่า (Lean/Efficiency) หมายถึง ขจัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกอย่างเป็นระบบและมีหลักการ งานไวขึ้น หรือใช้ทรัพยากรลดลงชัดเจน
4. ความเป็นไปได้ (Feasibility) หมายถึง แนวคิดนั้นสามารถนำมาปฏิบัติจริงได้ภายใต้ทรัพยากรที่มี (เวลา, งบประมาณ, กฎระเบียบ) โดยเน้นการบริหารจัดการหรือแก้ปัญหาได้ด้วยตนเองหรือภายในหน่วยงาน เป็นหลัก
5. คุณค่า (Value & Impact) หมายถึง สร้างประโยชน์ที่วัดผลได้จริง (เช่น ลดเวลาไปกี่นาที, ประหยัดเงินเท่าไร) มีความคุ้มค่าสูง
6. การนำเสนอผลงาน (Presentation) หมายถึง ลำดับเรื่องราวดี พุดจาฉะฉาน สื่อสารเข้าใจง่าย และตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นชัดเจน