

ฟอร์มรายงานความก้าวหน้า
(Progress Report)
การปรับปรุงกระบวนการ
โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติ “The Change Agent Network: Driving Process Innovation”
(เครือข่าย Change Agent ขับเคลื่อนนวัตกรรมกระบวนการทำงาน)

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ชื่อกระบวนการ : กระบวนการขออนุมัติไปปฏิบัติงาน ณ ต่างประเทศ

1. ผู้รับผิดชอบหลัก : นางสาวรัชนิราวรรณ ปัญญาเทพ
2. ทีมสนับสนุน (ถ้ามี) :

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลกระบวนการ

1. โจทย์และความท้าทาย (The Challenge)

การขออนุมัติไปปฏิบัติงาน ณ ต่างประเทศ เป็นภารกิจที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาศักยภาพบุคลากรและภาพลักษณ์ขององค์กร อย่างไรก็ตาม จากการดำเนินงานที่ผ่านมา พบว่ากระบวนการเดิมมีขั้นตอนจำนวนมาก ต้องจัดเตรียมเอกสารหลายฉบับ และมีการส่งเรื่องซ้ำซ้อนผ่านหลายหน่วยงาน ส่งผลให้ระยะเวลาการดำเนินการค่อนข้างยาวนาน

ปัญหาดังกล่าวก่อให้เกิดผลกระทบในหลายด้าน ได้แก่ ผู้ขออนุมัติได้รับความล่าช้า เสี่ยงต่อการพลาดโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมในต่างประเทศ การบริหารจัดการภายในหน่วยงานเกิดภาระงานซ้ำซ้อน และมีการใช้ทรัพยากร เช่น กระดาษและเวลาในการประสานงานมากกว่าที่ควรจะเป็น หากไม่ปรับปรุงกระบวนการดังกล่าว อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมและภาพลักษณ์ของหน่วยงานในระยะยาว

2. การวิเคราะห์สาเหตุและจุดวิกฤต (Root Cause Analysis & Visualization)

จากการวิเคราะห์กระบวนการเดิมด้วยแผนภาพกระบวนการ (Flowchart/Swimlane/SIPOC) พบว่า “คอขวด” ของกระบวนการอยู่ที่ขั้นตอนการตรวจสอบเอกสารและการเสนอเรื่องผ่านหลายลำดับชั้น ซึ่งต้องรอการลงนามและการประสานข้อมูลซ้ำจากหลายฝ่าย

นอกจากนี้ ยังพบว่ายังไม่มีมาตรฐานกลางของเอกสารที่ใช้ประกอบการขออนุมัติ ทำให้เกิดการแก้ไขเอกสารหลายรอบ และไม่มีระบบติดตามสถานะที่ชัดเจน ผู้ขออนุมัติไม่สามารถทราบความคืบหน้าของเรื่องได้แบบเรียลไทม์ ส่งผลให้ต้องสอบถามซ้ำและเพิ่มภาระงานแก่ผู้ปฏิบัติงาน

3. เป้าหมายที่มุ่งหวัง (Ambition & Objectives)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อปรับปรุงและพัฒนารูปแบบกระบวนการทำงานเดิมให้เป็นรูปแบบดิจิทัล ที่สามารถอำนวยความสะดวกแก่ให้ผู้ใช้งาน พร้อมทั้งลดขั้นตอน ระยะเวลา และความผิดพลาดในการจัดเก็บข้อมูล
2. เพื่อให้ได้ข้อมูลการเดินทางไปปฏิบัติงานของบุคลากรคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ที่ถูกจัดเก็บในรูปแบบฐานข้อมูลที่เป็นมาตรฐาน

ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPIs)

- ลดระยะเวลาการดำเนินการลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 30
- มีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ
- ลดการใช้กระดาษในกระบวนการลงอย่างน้อยร้อยละ 100 โดยเปลี่ยนเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์

4. แนวทางพัฒนากระบวนการด้วยความคิดสร้างสรรค์ (Creative Implementation)

แนวคิดนอกกรอบ (Originality)

การปรับปรุงกระบวนการครั้งนี้ มีการปรับปรุงรูปแบบกระบวนการเดิม โดยบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วย ลดการพึ่งพาเอกสารกระดาษ และสร้างมาตรฐานเอกสารกลางเพียงชุดเดียว ใช้ข้อมูลร่วมกันทุกขั้นตอน โดยเป็นพัฒนาระบบการขออนุมัติเดินทางไปปฏิบัติงานของคณะฯ (e-Business Leave) ร่วมกับระบบการขออนุมัติเดินทางไปปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (CMU Business Travel)

วิธีการดำเนินการ (Action Plan)

1. วิเคราะห์และทบทวนขั้นตอนเดิมทั้งหมด
2. ออกแบบกระบวนการใหม่ที่ลดขั้นตอนซ้ำซ้อน
3. จัดทำแบบฟอร์มและรายการเอกสารมาตรฐาน
4. พัฒนาระบบ/ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการยื่นคำขอและติดตามสถานะ
5. ทดลองใช้งานและปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งานจริง

5. ผลลัพธ์และมูลค่าที่เกิดขึ้น (Impact & Value)

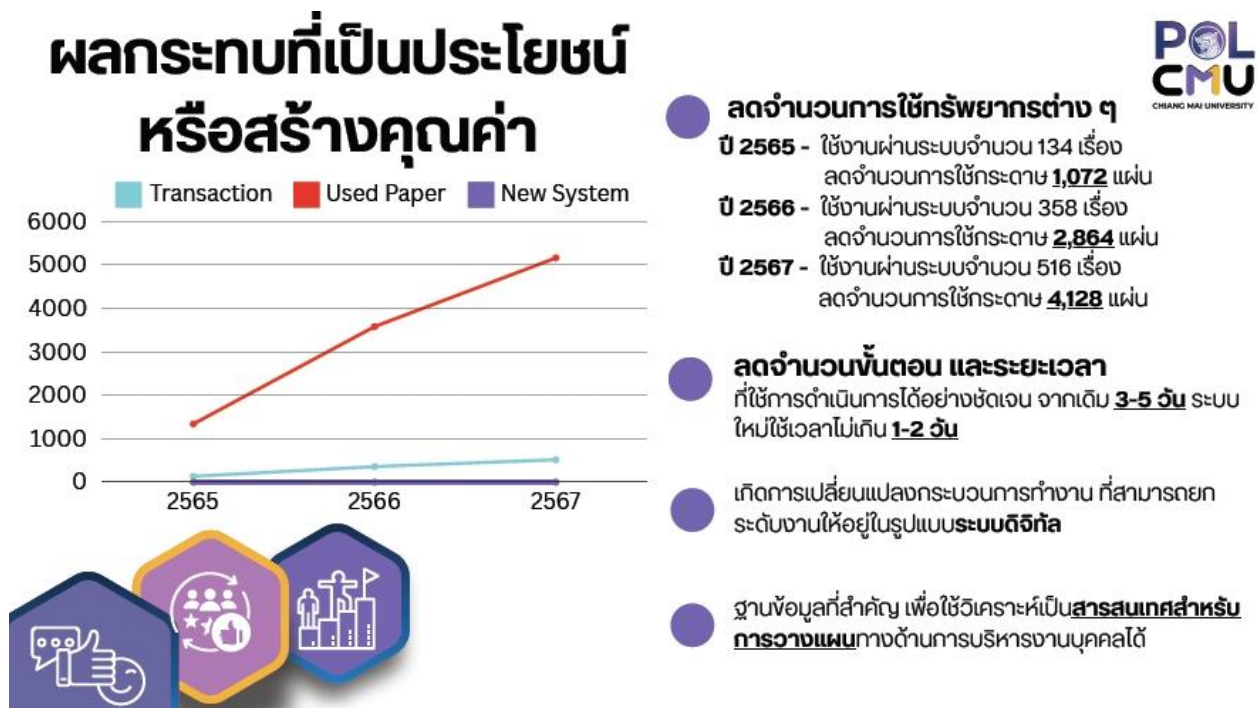
ผลลัพธ์เชิงปริมาณ (Quantitative)

ภายหลังการปรับปรุงกระบวนการ ระยะเวลาการขออนุมัติลดลงอย่างชัดเจน จำนวนเอกสารที่ต้องใช้ลดลง และการใช้กระดาษในกระบวนการลดลงจนเป็นศูนย์

ผลลัพธ์เชิงคุณภาพ (Qualitative)

ผู้รับบริการมีความสะดวกและมั่นใจมากขึ้น สามารถติดตามสถานะคำขอได้ด้วยตนเอง ผู้ปฏิบัติงานลดภาระงานซ้ำซ้อน และเกิดความชัดเจนในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

หลักฐานสนับสนุน



6. การต่อยอดและขยายผล (Scalability & Sustainability)

เป็นกระบวนการที่ได้รับการปรับปรุงแล้วสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการขออนุมัติภารกิจอื่น ๆ เช่น การเดินทางภายในประเทศ มีการเข้าศึกษาดูงานระบบจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย เช่น คณะการสื่อสารมวลชน คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และการขนานระบบไปใช้เพื่อเป็นต้นแบบในการปฏิบัติงาน

ในด้านความยั่งยืน ได้มีการกำหนดแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน จัดทำคู่มือการใช้งาน และกำหนดผู้รับผิดชอบในการดูแลและปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้กระบวนการใหม่นี้คงอยู่และพัฒนาได้ในระยะยาว มีการเชื่อมโยงข้อมูลไปกับงานอื่น ๆ เช่น งานบุคคล งานวิจัย เป็นต้น

7. สรุปจุดเด่นนวัตกรรม (Innovation Signature)

“กระบวนการขออนุมัติไปปฏิบัติงาน ณ ต่างประเทศรูปแบบใหม่ ที่ลดขั้นตอน ลดระยะเวลา และลดการใช้กระดาษอย่างสมบูรณ์ ด้วยการบูรณาการระบบดิจิทัลและมาตรฐานข้อมูลกลาง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความโปร่งใสในการบริหารงาน”