

## ฟอร์มรายงานความก้าวหน้า

(Progress Report)

การปรับปรุงกระบวนการ

โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติ “The Change Agent Network: Driving Process Innovation”

(เครือข่าย Change Agent ขับเคลื่อนนวัตกรรมกระบวนการทำงาน)

### ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

1. ชื่อกระบวนการ : กระบวนการติดตามผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมภายใต้ MOU
2. ผู้รับผิดชอบหลัก : นางสาวสุกัญญา บัวแก้ว นักวิเทศสัมพันธ์ งานบริหารงานวิจัยและบริการวิชาการ
3. ทีมสนับสนุน (ถ้ามี) : .....-.....

### ส่วนที่ 2 : ข้อมูลกระบวนการ

#### 1. โจทย์และความท้าทาย (The Challenge)

##### ปัญหาและความท้าทาย

ที่ผ่านมา คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ยังไม่มีกระบวนการที่เป็นระบบสำหรับการติดตาม ประเมินผล และรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมภายใต้บันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ (MOU) อย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ข้อมูลการดำเนินงานของแต่ละฝ่ายมีลักษณะกระจัดกระจาย ขาดความเป็นปัจจุบัน และไม่มีฐานข้อมูลกลางที่สามารถสืบค้นได้ทันที

##### ผลกระทบ

การขาดระบบติดตามผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมภายใต้ MOU ที่เป็นระบบและชัดเจนอาจ ก่อให้เกิดผลกระทบในหลายด้าน ทั้งในระดับนโยบายและในระดับปฏิบัติการ เช่น ผู้บริหารไม่สามารถสะท้อนคุณค่าหรือผลสัมฤทธิ์ของ MOU จนทำให้บริหารจัดการความร่วมมือของคณะได้ไม่เต็มที่ พลาดโอกาสในการนำ ข้อมูลไปใช้ต่อยอดเชิงกลยุทธ์ หรือ กระบวนการปฏิบัติงานไม่เป็นปัจจุบัน ขาดประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้าน ความร่วมมือ ตลอดจนการรายงานผล/ตัวชี้วัดต่าง ๆ เป็นต้น

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

- แผนภาพวิเคราะห์ [วางรูปภาพ Flowchart/Swimlane/SIPOC ที่นี่]

| Supplier<br>(ผู้ส่งมอบ) | Input<br>(ปัจจัยนำเข้า)  | Process (กระบวนการ)  | Output<br>(ผลผลิต)  | Customer<br>(ผู้รับบริการ)        |
|-------------------------|--|--|---|-----------------------------------|
| หน่วยวิเทศสัมพันธ์      | ข้อมูลจำนวน MOU ที่<br>คณะทำกับหน่วยงาน<br>ภายนอกทั้งหมด   | สำรวจและรวบรวม<br>จำนวน MOU ของคณะ<br>รัฐศาสตร์ฯ ในรอบ 1 ปีที่<br>ผ่านมา   | สรุปรายชื่อและ<br>จำนวน MOU ของ<br>คณะ  | หน่วยวิเทศสัมพันธ์                |
| หน่วยวิเทศสัมพันธ์      | สรุปรายชื่อและ<br>จำนวน MOU ของคณะ<br>ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา,<br>ฐานข้อมูล MOU ของ<br>หน่วยวิเทศสัมพันธ์ที่<br>เป็นปัจจุบัน                         | วิเคราะห์ข้อมูล MOU  | ข้อมูล MOU ที่ได้รับ<br>การวิเคราะห์แยก<br>เป็นรายปี พร้อมชื่อ<br>ผู้รับผิดชอบและ<br>แผนการดำเนินการ<br>โครงการ/กิจกรรม<br>ของแต่ละ MOU (หากมี) | หน่วยวิเทศสัมพันธ์                |
| หน่วยวิเทศสัมพันธ์      | ข้อมูล MOU ที่ได้รับ<br>การวิเคราะห์แยกเป็น<br>รายปี พร้อมชื่อ<br>ผู้รับผิดชอบและ<br>แผนการดำเนินการ<br>โครงการ/กิจกรรม ของ<br>แต่ละ MOU (หากมี) | จัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้อง<br>เพื่อขอความอนุเคราะห์<br>ข้อมูลผลการดำเนินงาน<br>โครงการ/กิจกรรม<br>ภายใต้ MOU                 | บันทึกข้อความขอ<br>ความอนุเคราะห์<br>ติดตามผลการ<br>ดำเนินงานโครงการ/<br>กิจกรรม<br>ภายใต้ MOU,<br>แบบฟอร์มรายงาน<br>ผลการดำเนินงาน             | หน่วยวิเทศสัมพันธ์                |
| หน่วยวิเทศสัมพันธ์      | บันทึกข้อความขอความ<br>อนุเคราะห์ติดตามผล<br>การดำเนินงาน<br>โครงการ/กิจกรรม<br>ภายใต้ MOU,<br>แบบฟอร์มรายงานผล<br>การดำเนินงาน                  | เสนอผู้บริหารเพื่อทราบ<br>และลงนามในบันทึกขอ<br>ความอนุเคราะห์ข้อมูล<br>โครงการ/กิจกรรม<br>ภายใต้ MOU ในรอบปีที่<br>ผ่านมา | แบบฟอร์มการ<br>รายงานผลที่ได้รับ<br>ความเห็นชอบและ<br>บันทึกข้อความที่ลง<br>นามโดยผู้บริหาร   | ผู้บริหาร, หน่วย<br>วิเทศสัมพันธ์ |

|  |   |  |   |  |
|--|---|--|---|--|
| หน่วยวิเทศสัมพันธ์   | แบบฟอร์มการรายงาน<br>ผลที่ได้รับ<br>เห็นชอบและบันทึก<br>ข้อความที่ลงนามโดย<br>ผู้บริหาร | ส่งอีเมลขอความ<br>อนุเคราะห์บุคลากร<br>อาจารย์หรือผู้บริหารที่<br>รับผิดชอบ MOU แต่ละ<br>ฉบับ เพื่อขอติดตามผล<br>การดำเนินงานโครงการ/<br>กิจกรรมภายใต้ MOU กับ<br>หน่วยงานภายนอกที่เป็น<br>คู่ความร่วมมือทางวิชาการ<br>กับคณะ ในรอบปีที่ผ่านมา | ผลการดำเนินงาน<br>โครงการ/กิจกรรม<br>ภายใต้ MOU กับ<br>หน่วยงานภายนอกที่<br>เป็นคู่ความร่วมมือ<br>ทางวิชาการกับ<br>คณะ ในรอบปีที่ผ่านมา | บุคลากร อาจารย์<br>หรือผู้บริหารที่<br>รับผิดชอบ MOU แต่<br>ละฉบับ |
| บุคลากร อาจารย์หรือ<br>ผู้บริหารที่<br>รับผิดชอบ MOU แต่<br>ละฉบับ | แบบฟอร์มการรายงาน<br>ผลที่กรอกเรียบร้อยแล้ว   | รวบรวมและตรวจสอบ<br>ข้อมูลโครงการ/กิจกรรม<br>ภายใต้ MOU  | ข้อมูลโครงการ/<br>กิจกรรม<br>ภายใต้ MOU ที่เป็น<br>ปัจจุบัน   | หน่วยวิเทศสัมพันธ์   |
| หน่วยวิเทศสัมพันธ์   | ข้อมูลโครงการ/<br>กิจกรรม<br>ภายใต้ MOU ที่เป็น<br>ปัจจุบัน                             | วิเคราะห์ข้อมูลโครงการ/<br>กิจกรรมภายใต้ MOU ที่<br>สอดคล้อง ส่งเสริมหรือ<br>ตอบยุทธศาสตร์ของคณะ   | ข้อมูลโครงการ/<br>กิจกรรม<br>ภายใต้ MOU ที่ตอบ<br>ยุทธศาสตร์คณะ   | หน่วยวิเทศสัมพันธ์   |
| หน่วยวิเทศสัมพันธ์   | ข้อมูลโครงการ/<br>กิจกรรม<br>ภายใต้ MOU ที่ตอบ<br>ยุทธศาสตร์คณะ                         | เสนอผู้บริหารและงานที่<br>เกี่ยวข้องเพื่อทราบและ<br>พิจารณาใช้ข้อมูล<br>ประกอบการตัดสินใจใน<br>การวางแผนการบริหาร<br>คณะในอนาคตผ่าน<br>ระบบ E-document   | ผลการพิจารณาจาก<br>ผู้บริหารผ่าน<br>ระบบ e-Doc  | งานยุทธศาสตร์และ<br>แผน, ผู้บริหารคณะ                              |
|  | ผลการพิจารณาจาก<br>ผู้บริหารผ่านระบบ e-<br>Doc<br>+ ข้อมูลโครงการ                       | วิเคราะห์ผลการพิจารณา<br>จากผู้บริหารที่มีต่อ<br>โครงการ/กิจกรรมภายใต้<br>MOU  | สรุปผลการติดตาม<br>ผลการดำเนิน<br>โครงการ/กิจกรรม<br>ภายใต้ MOU   | หน่วยวิเทศสัมพันธ์   |

### คำอธิบายเพิ่มเติม

เนื่องจากที่ผ่านมา มีเพียงการส่งอีเมลขอความอนุเคราะห์ข้อมูลของกิจกรรมเป็นครั้ง ๆ เฉพาะของ MOU ที่กำลังจะหมดอายุเท่านั้น ซึ่งอาจทำให้การปฏิบัติงานมีความซ้ำซ้อนในกรณีที่มี MOU มากกว่า 1 ฉบับกำลังหมดอายุ ดังนั้น หน่วยวิเทศสัมพันธ์จึงไม่สามารถติดตามภาพรวมความคืบหน้า ผลลัพธ์ หรือความคุ้มค่าของความร่วมมือแต่ละฉบับได้อย่างเป็นระบบ และเมื่อถึงรอบการต่ออายุ MOU จึงจำเป็นต้องประสานขอข้อมูลเป็นครั้ง ๆ จากหลายฝ่าย ทำให้เกิดความล่าช้าในการได้มาซึ่งข้อมูล อีกทั้งยังเสี่ยงต่อข้อมูลตกหล่นหรือไม่ครบถ้วนด้วย

### 3. เป้าหมายที่มุ่งหวัง (Ambition & Objectives) ตั้งเป้าหมายที่วัดผลได้และท้าทายความสามารถ

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อยกระดับการทำงานด้านวิเทศสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพ
2. เพื่อได้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ/กิจกรรมภายใต้ MOU ที่ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน
3. เพื่อลดการดำเนินงานที่ซ้ำซ้อน และป้องกันข้อผิดพลาดในการรายงานข้อมูล

#### ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPIs) (เช่น ลดเวลาดลง 30%, ลดข้อร้องเรียนเป็น 0, ประหยัดกระดาษ 100%)

1. ร้อยละ  $\geq 90-100$  ของ MOU ที่มีข้อมูลผลการดำเนินงานบันทึกในระบบฐานข้อมูลด้านความร่วมมือครบถ้วน
2. มีฐานข้อมูลด้านความร่วมมือทางวิชาการของคณะรัฐศาสตร์ฯ ที่ใช้งานได้จริง
3. จำนวนครั้งของการติดตาม/ ขอข้อมูลซ้ำจากหน่วยงานลดลง  $\geq$  ร้อยละ 50

### 4. แนวทางพัฒนากระบวนการด้วยความคิดสร้างสรรค์ (Creative Implementation)

#### - แนวคิดนอกกรอบ (Originality)

การพัฒนากระบวนการติดตามผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมภายใต้ MOU ในครั้งนี้ ไม่ได้ใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลย้อนหลังแบบเดิมที่เป็นลักษณะขอข้อมูลเป็นครั้งคราว แต่ได้ปรับเปลี่ยนแนวคิดสู่ การติดตามผลเชิงรุกแบบต่อเนื่อง โดยออกแบบระบบฐานข้อมูลกลางและกลไกการรายงานผลที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งคณะ ความแตกต่างจากแนวปฏิบัติเดิม ได้แก่

จากเดิม เก็บข้อมูลเมื่อจำเป็น → เปลี่ยนเป็นเก็บข้อมูลตลอดวงจรชีวิตของ MOU

จากเดิม เอกสารกระจายกระจายหลายหน่วยงาน → รวมศูนย์เป็นฐานข้อมูลกลาง (Single Source of Truth)

จากเดิม รายงานเชิงเอกสาร → พัฒนาเป็นฐานข้อมูลด้านความร่วมมือของคณะ/สรุปผลเชิงวิเคราะห์เพื่อผู้บริหาร

จากเดิม ทำงานเชิงรับ → เปลี่ยนเป็นการทำงานเชิงรุกด้วยการสำรวจข้อมูลทุกไตรมาส (4 ครั้ง/ปี)

จากเดิม วัดแค่จำนวน MOU → วัดผลสัมฤทธิ์และความคุ้มค่าของความร่วมมือ (Outcome-based evaluation)

จึงถือเป็นการนำแนวคิด Digitalization + Data-driven Management มาประยุกต์ใช้กับงานวิเทศสัมพันธ์ ซึ่งไม่เคยดำเนินการอย่างเป็นระบบมาก่อนในระดับคณะ

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

| การดำเนินงาน  | เดือน1 | เดือน2 | เดือน3 |
|---|--------|--------|--------|
| ออกแบบและพัฒนาฐานข้อมูลและแบบฟอร์มเพื่อจัดเก็บข้อมูล  |        |        |        |
| ทดสอบการใช้งานพร้อมทั้งปรับปรุงตามข้อเสนอแนะผู้ใช้งาน |        |        |        |
| ทดลองใช้งานเพื่อเก็บข้อมูลตามกระบวนการ SIPOC          |        |        |        |
| อบรมและชี้แจงผู้เกี่ยวข้อง                            |        |        |        |
| ประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้งาน                      |        |        |        |
| สรุปและรายงานผลแก่ผู้บริหารเพื่อทราบในทุกไตรมาส       |        |        |        |

5. ผลลัพธ์และมูลค่าที่เกิดขึ้น (Impact & Value)

- ผลลัพธ์เชิงปริมาณ (Quantitative) *(เทียบตัวเลข ก่อน และ หลัง ทำโครงการ)*

| ผลลัพธ์  | ก่อนปรับปรุง  | หลังปรับปรุง |
|--|---------------|--------------|
| ร้อยละของ MOU ที่มีข้อมูลผลการดำเนินงานครบถ้วน | ร้อยละ 30-40  | ร้อยละ 75    |
| ระยะเวลารวบรวมข้อมูลเพื่อต่ออายุ MOU           | 2 – 3 สัปดาห์ | 3 วันทำการ   |
| ระยะเวลาในการจัดทำรายงานสรุปเสนอผู้บริหาร      | 1 สัปดาห์     | 1 วัน        |

- ผลลัพธ์เชิงคุณภาพ (Qualitative) *(ความง่าย ความสะดวก ของคนทำงาน หรือความพึงพอใจ ผู้รับบริการ)*

1. ลดภาระงานซ้ำซ้อนในการรวบรวมข้อมูลย้อนหลัง
2. สามารถค้นหาข้อมูลได้ง่ายจากฐานข้อมูลกลาง ไม่ต้องสอบถามจากหลายฝ่าย
3. ขั้นตอนการทำงานชัดเจน มีแบบฟอร์มมาตรฐานเดียวกัน
4. สามารถวางแผนงานล่วงหน้าได้ดีขึ้น
5. ผู้บริหารเห็นภาพรวมความร่วมมือที่เป็นปัจจุบัน และสามารถนำข้อมูลไปพิจารณาเพื่อตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว
6. มีข้อมูลเชิงสถิติและผลสัมฤทธิ์รองรับการต่ออายุ/ยุติ MOU

- หลักฐานสนับสนุน -

6. การต่อยอดและขยายผล (Scalability & Sustainability)

- การนำไปใช้ต่อ

1. สามารถใช้เป็นต้นแบบสำหรับคณะ/หน่วยงานอื่น ในการนำไปใช้

- แนวทางการรักษามาตรฐาน จะทำอย่างไรให้กระบวนการใหม่นี้คงอยู่ได้อย่างยั่งยืน?

1. จัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน (SOP) ของหน่วยวิเทศสัมพันธ์
7. สรุปจุดเด่นนวัตกรรม (Innovation Signature)
  1. เป็นการเปลี่ยนจากการรวบรวมข้อมูลย้อนหลัง เป็นระบบติดตามผลแบบต่อเนื่องและเรียลไทม์
  2. มีฐานข้อมูลกลาง ลดการกระจัดกระจายของข้อมูล
  3. ลดระยะเวลาทำงานและการทำงานซ้ำซ้อน