

ฟอร์มรายงานความก้าวหน้า

(Progress Report)

การปรับปรุงกระบวนการ

โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติ “The Change Agent Network: Driving Process Innovation”

(เครือข่าย Change Agent ขับเคลื่อนนวัตกรรมกระบวนการทำงาน)

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

1. ชื่อกระบวนการ : กระบวนการจัดทำหลักสูตรอบรมระยะสั้นแบบจัดเก็บค่าลงทะเบียน
2. ผู้รับผิดชอบหลัก : นางสาวสกวาวิน กาญจนเสมา
3. ทีมสนับสนุน : เจ้าหน้าที่ศูนย์นวัตกรรม

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลกระบวนการ

1. โจทย์และความท้าทาย (The Challenge)

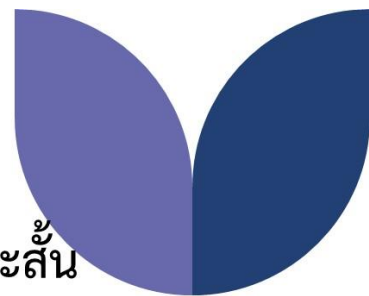
กระบวนการจัดทำหลักสูตรอบรมระยะสั้นแบบจัดเก็บค่าลงทะเบียนของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ เดิมมีลักษณะเป็น กระบวนการเชิงรับ (Passive Process) โดยเริ่มต้นจากการที่อาจารย์ในคณะต้องเป็นผู้แสดงความสนใจและเสนอแนวคิดหลักสูตรด้วยตนเอง ทางศูนย์นวัตกรรมรัฐจึงจะเริ่มดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ ซึ่งแนวทางดังกล่าวส่งผลให้การดำเนินงานขึ้นอยู่ด้วยความสมัครใจและความพร้อมเฉพาะบุคคล มากกว่าทำให้โอกาสในการพัฒนาหลักสูตรระยะสั้นตามความถนัดของอาจารย์ภายในคณะฯ เป็นไปได้ยาก ซึ่งส่งผลต่อการสร้างรายได้ของศูนย์นวัตกรรมรัฐศาสตร์ และการขยายผลเชิงวิชาการ ยังไม่ถูกใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ การดำเนินกระบวนการตามขั้นตอนเดิมทำให้เห็นถึงบทบาทของศูนย์ฯ ที่เป็นเพียงหน่วยงานสนับสนุนเท่านั้น ทำหน้าที่เพียงผู้ดำเนินการตามคำขอเท่านั้น ไม่ได้มีบทบาทเชิงยุทธศาสตร์ ไม่สามารถวางแผนเชิงรุกด้านบริการวิชาการได้ และขาดความต่อเนื่องในการพัฒนาหลักสูตรอบรมระยะสั้นฯ

2. การวิเคราะห์สาเหตุและจุดวิกฤต (Root Cause Analysis & Visualization)



SIPOC

กระบวนการจัดทำหลักสูตรอบรมระยะสั้น
แบบจัดเก็บค่าลงทะเบียน



Supplier (ผู้ส่งมอบ)	Input (ปัจจัยนำเข้า)	Process (กระบวนการ)	Output (ผลผลิต)	Customer (ผู้รับบริการ)
อาจารย์ในคณะ	ความประสงค์จัดหลักสูตรระยะสั้น ทาง วจาจา ทาง Email หรือ Line	1. ได้รับข้อมูลความประสงค์การจัดหลักสูตรจากอาจารย์ภายในคณะ	หัวข้อการของหลักสูตรที่ประสงค์จัด	เจ้าหน้าที่ ศูนย์นวัตกรรมรัฐศาสตร์
เจ้าหน้าที่ ศูนย์นวัตกรรมรัฐศาสตร์	- หัวข้อการของหลักสูตรที่ประสงค์จัด - ระเบียบการจัดประชุมวิชาการ	2. จัดประชุมระหว่างเจ้าหน้าที่ อาจารย์ วิทยากร ผู้เกี่ยวข้อง ถึง รายละเอียดของหลักสูตร ได้แก่ - ช่วงวันที่จัด (ดูความเหมาะสมของการจัดงาน) - กลุ่มลูกค้า (รายชื่อหน่วยงานที่เชิญเข้าร่วมอบรม) - ลักษณะกิจกรรม - จำนวนผู้สมัคร - สถานที่ที่ถือการจัด - รายละเอียดค่าใช้จ่ายในหลักสูตร	รายละเอียดการจัดอบรม ได้แก่ - วันที่จัดอบรม - รายชื่อหน่วยงานที่เชิญเข้าร่วมอบรม - ลักษณะกิจกรรม - จำนวนผู้สมัคร - สถานที่จัดอบรม - ค่าใช้จ่ายจำเป็นในหลักสูตร	เจ้าหน้าที่/ อาจารย์/ วิทยากร/ ผู้เกี่ยวข้อง/ หัวหน้าโครงการ

Supplier (ผู้ส่งมอบ)	Input (ปัจจัยนำเข้า)	Process (กระบวนการ)	Output (ผลผลิต)	Customer (ผู้รับบริการ)
เจ้าหน้าที่ ศูนย์นวัตกรรมรัฐศาสตร์	รายละเอียดการจัดอบรม	3. ส่ง Template ของ Proposal โครงการ ไปให้หัวหน้าโครงการเพื่อกรอกรายละเอียดโครงการ แล้วส่งกลับมายังเจ้าหน้าที่	Template ของ Proposal	หัวหน้าโครงการ
หัวหน้าโครงการ	Template ของ Proposal	4. ตรวจสอบความครบถ้วน และถูกต้อง ของ Proposal โครงการ	Proposal ที่ตรวจสอบแล้ว	เจ้าหน้าที่ ศูนย์นวัตกรรมรัฐศาสตร์
วิทยากร	ข้อมูลรายละเอียดกิจกรรม	5. ประสานงาน ติดต่อกับวิทยากร เพื่อจองวันเวลาของวิทยากร ในวันที่จัดหลักสูตร และขอประวัติของวิทยากร	- ประวัติของวิทยากร - กำหนดเวลาที่แน่นอน	เจ้าหน้าที่ ศูนย์นวัตกรรมรัฐศาสตร์

Supplier (ผู้ส่งมอบ)	Input (ปัจจัยนำเข้า)	Process (กระบวนการ)	Output (ผลผลิต)	Customer (ผู้รับบริการ)
เจ้าของสถานที่	วันที่ เวลา รายละเอียดกิจกรรม	6. ประสานเรื่องสถานที่ตามที่ได้ประชุมกับหัวหน้าโครงการ รวมทั้งขอใบเสนอราคา หากจัดหลักสูตรภายนอกคณะ	ใบเสนอราคา สถานที่จัดกิจกรรม	เจ้าหน้าที่ ศูนย์นวัตกรรมรัฐศาสตร์
เจ้าหน้าที่ ศูนย์นวัตกรรมรัฐศาสตร์	รายละเอียดการจัดอบรม ได้แก่ - จำนวนผู้สมัครสูงสุด - จำนวนวิทยากร - ค่าตอบแทนวิทยากร	7. จัดทำงบประมาณค่าใช้จ่ายโครงการ เสนอต่อหัวหน้าโครงการ และผู้บริหาร เพื่อเห็นชอบงบประมาณค่าใช้จ่ายในหลักสูตร รวมทั้งจุดคุ้มทุน และราคา	- งบประมาณค่าใช้จ่ายในหลักสูตร - ราคาต่อหัวในการจัดเก็บค่าลงทะเบียน	- ผู้บริหาร - หัวหน้าโครงการ - เจ้าหน้าที่ ศูนย์นวัตกรรมรัฐศาสตร์ - หน่วยงานเงินและพัสดุ

Supplier (ผู้ส่งมอบ)	Input (ปัจจัยนำเข้า)	Process (กระบวนการ)	Output (ผลผลิต)	Customer (ผู้รับบริการ)
งานยุทธศาสตร์และแผน	ระบบการกรอกข้อมูลโครงการของคณะทางระบบ E-Project	8.งานยุทธศาสตร์และแผนดำเนินการเปิดระบบการกรอกข้อมูลโครงการของคณะทางระบบ E-Project ทาง วาจา ทาง Email หรือ ทาง LINE	เปิดระบบ E-Project	เจ้าหน้าที่ศูนย์นวัตกรรมรัฐศาสตร์
เจ้าหน้าที่ศูนย์นวัตกรรมรัฐศาสตร์	- รายละเอียดการจัดอบรม - Proposal	9. กรอกแบบฟอร์มขออนุมัติโครงการในระบบ E-Project	แบบฟอร์มเสนอโครงการ/กิจกรรมของคณะรัฐศาสตร์ฯ	- เจ้าหน้าที่ศูนย์นวัตกรรมรัฐศาสตร์ - หน่วยงานบุคคลและพัฒนาคุณภาพองค์กร - หน่วยคลังและพัสดุ
เจ้าหน้าที่ศูนย์นวัตกรรมรัฐศาสตร์	- แบบฟอร์มเสนอโครงการ/กิจกรรม - ประมาณการค่าใช้จ่ายในหลักสูตร - CV วิทยากร - ระเบียบประจําวิชาการและระเบียบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	10. ดำเนินการขออนุมัติโครงการผ่านระบบ CMU E-Documnt เพื่อขอความเห็นชอบจากผู้บริหารในการอนุมัติโครงการ	บันทึกข้อความขออนุมัติโครงการ	- เจ้าหน้าที่ศูนย์นวัตกรรมรัฐศาสตร์ - ผู้บริหาร - หน่วยคลังและพัสดุ

Supplier (ผู้ส่งมอบ)	Input (ปัจจัยนำเข้า)	Process (กระบวนการ)	Output (ผลผลิต)	Customer (ผู้รับบริการ)
เจ้าหน้าที่ศูนย์นวัตกรรมรัฐศาสตร์	หนังสือเชิญวิทยากรที่ยังไม่ได้ลงนาม	1. จัดทำหนังสือเชิญวิทยากร และเสนอให้ผู้บริหารลงนามอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ CMU E-Documnt	หนังสือเชิญวิทยากรที่ลงนามแล้ว	- เจ้าหน้าที่ศูนย์นวัตกรรมรัฐศาสตร์ - ผู้บริหาร
เจ้าหน้าที่ศูนย์นวัตกรรมรัฐศาสตร์	หนังสือเชิญวิทยากรที่ลงนามแล้ว	12. จัดส่งหนังสือเชิญให้แก่วิทยากรทาง Email หรือทางไปรษณีย์	- Email ขอนำส่งหนังสือเชิญวิทยากร - แบบตอบรับการเข้าร่วมจากวิทยากร	- วิทยากร

จากการวิเคราะห์กระบวนการเดิม พบว่า จุดวิกฤต (Bottleneck) ของกระบวนการในช่วงเริ่มต้นของการดำเนินงาน โดยกระบวนการทั้งหมดต้องอาศัยการแสดงความสนใจจากอาจารย์เป็นปัจจัยหลักในการเริ่มต้น หากไม่มีการเสนอแนวคิดหรือความประสงค์จากอาจารย์ กระบวนการจะไม่สามารถขับเคลื่อนได้ นอกจากนี้

กระบวนการเดิมยังขาดขั้นตอนหรือช่วงกิจกรรมที่มุ่งสร้างความเข้าใจและจุดประกายแนวคิดในการพัฒนาหลักสูตรอย่างเป็นระบบ ส่งผลให้หน่วยงานไม่สามารถคาดการณ์หรือวางแผนจำนวนหลักสูตรระยะสั้นล่วงหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ข้อจำกัดดังกล่าวทำให้กระบวนการขาดความต่อเนื่อง และไม่สามารถใช้ศักยภาพด้านองค์ความรู้และทรัพยากรบุคลากรของคณะได้อย่างเต็มที่ แม้ว่าคณะฯจะมีความพร้อมในด้านวิชาการและบุคลากรก็ตาม

3. เป้าหมายที่มุ่งหวัง (Ambition & Objectives) ตั้งเป้าหมายที่วัดผลได้และท้าทายความสามารถ

3.1 วัตถุประสงค์ (ทำเพื่ออะไร)

- (1) ปรับเปลี่ยนกระบวนการงานจากเชิงรับเป็นเชิงรุก
- (2) สร้างระบบที่กระตุ้นให้อาจารย์เห็นคุณค่าและความเป็นไปได้ในการจัดหลักสูตรระยะสั้น
- (3) เพิ่มประสิทธิภาพและความต่อเนื่องในการจัดหลักสูตร

3.2 ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPIs) (เช่น ลดเวลาลง 30%, ลดข้อร้องเรียนเป็น 0, ประหยัดกระดาษ 100%)

- (1) จำนวนหลักสูตรระยะสั้นเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่า 5 ต่อปี
- (2) ระยะเวลาเริ่มต้นกระบวนการ (จากแนวคิดสู่การเปิดหลักสูตร) ลดลงอย่างน้อยร้อยละ 30
- (3) อาจารย์ในคณะเข้าร่วมพัฒนาหลักสูตรอย่างน้อยปีละ 5 คน
- (4) ความพึงพอใจของอาจารย์และผู้รับบริการอยู่ในระดับ ร้อยละ 85

4. แนวทางพัฒนากระบวนการด้วยความคิดสร้างสรรค์ (Creative Implementation)

4.1 แนวคิดนอกกรอบ (Originality)

การปรับปรุงครั้งนี้เปลี่ยนบทบาทของหน่วยงานจาก ผู้รับเรื่อง เป็น ผู้ออกแบบและร่วมสร้าง (Co-creator) โดยเพิ่มปรับขั้นตอนเริ่มต้นของกระบวนการเพื่อสร้างความสนใจและความเข้าใจ เข้าไปเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการ ซึ่งไม่เคยมีมาก่อน

4.2 วิธีการดำเนินการ (Action Plan) สรุปสิ่งที่คุณทำจริง (ระบุสั้นๆ เป็น Timeline หรือขั้นตอน)

ระยะที่ 1: จัดกิจกรรมสร้างความเข้าใจ เช่น เวทีแลกเปลี่ยนแนวคิด / Idea Lab

ระยะที่ 2: หน่วยงานเสนอ Theme และกลุ่มเป้าหมายตามความต้องการตลาด

ระยะที่ 3: ร่วมออกแบบหลักสูตรกับอาจารย์ (Co-design)

ระยะที่ 4: พัฒนาหลักสูตรและขออนุมัติตามขั้นตอนมาตรฐาน

ระยะที่ 5: เปิดรับสมัคร ดำเนินการอบรม และประเมินผล

5. ผลลัพธ์และมูลค่าที่เกิดขึ้น (Impact & Value)

การพัฒนากระบวนการนี้กำลังอยู่ในการดำเนินงานระยะที่ 1 จึงยังไม่สามารถระบุผลลัพธ์ หรือมูลค่าที่เกิดขึ้นได้

6. การต่อยอดและขยายผล (Scalability & Sustainability)

6.1 การนำไปใช้ต่อ กระบวนการนี้สามารถนำไปปรับใช้กับหน่วยงานอื่นในคณะ/นอกคณะได้อย่างไร?

กระบวนการที่ได้รับการปรับปรุงนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานอื่นทั้งภายในและภายนอกคณะได้ เนื่องจากเป็นกระบวนการเชิงแนวคิด (Concept-based Process) ที่ไม่ยึดติดกับเนื้อหาวิชาเฉพาะสาขา แต่เน้นการออกแบบกลไกการทำงานเชิงรุกตั้งแต่ต้นน้ำ หากจะนำไปประยุกต์ใช้ภายในคณะ กระบวนการดังกล่าวสามารถนำไปใช้กับหน่วยงานหรือภารกิจด้านบริการวิชาการรูปแบบอื่นๆ เช่น การพัฒนาหลักสูตรระยะสั้นแบบไม่เก็บค่าลงทะเบียน หรือกิจกรรมบริการวิชาการรับใช้สังคม โดยปรับเพียงบริบทของกลุ่มเป้าหมายและรูปแบบกิจกรรมให้เหมาะสม

ในระดับนอกคณะหรือระดับมหาวิทยาลัย กระบวนการนี้สามารถเป็นต้นแบบให้หน่วยงานสนับสนุนอื่นนำไปปรับใช้ในการพัฒนาหลักสูตรอบรมหรือโครงการบริการวิชาการ โดยเฉพาะหน่วยงานที่ประสบปัญหาการดำเนินงานเชิงรับและการขาดความต่อเนื่อง ทั้งนี้สามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ผ่านการจัดทำคู่มือการดำเนินงาน หรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการขยายผลได้

6.2 แนวทางการรักษามาตรฐาน จะทำอย่างไรให้กระบวนการใหม่นี้คงอยู่ได้อย่างยั่งยืน?

เพื่อให้กระบวนการที่ได้รับการปรับปรุงสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ศูนย์ฯ ได้กำหนดแนวทางการรักษามาตรฐานของกระบวนการใหม่ โดยมุ่งเน้นการสร้างระบบและกลไกที่อยู่ในวิถีการทำงานประจำมากกว่าการพึ่งพาบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

(1) มีการจัดทำแนวปฏิบัติและขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐานพร้อมแบบฟอร์มและเครื่องมือสนับสนุนที่ใช้ร่วมกัน เพื่อให้ทุกหลักสูตรดำเนินการภายใต้กรอบเดียวกัน ลดความคลาดเคลื่อน และรักษาคุณภาพของกระบวนการอย่างสม่ำเสมอ

(2) มีการกำหนดบทบาทและความรับผิดชอบของหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องในแต่ละช่วงของกระบวนการอย่างชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานสามารถถ่ายโอนหรือสืบทอดได้ แม้มีการเปลี่ยนแปลงบุคลากร ทั้งยังช่วยลดความเสี่ยงจากการพึ่งพาความเชี่ยวชาญเฉพาะบุคคล

(3) มีการติดตาม ประเมินผล และถอดบทเรียนหลังการดำเนินงานทุกครั้ง โดยนำผลการประเมินจากอาจารย์ ผู้รับบริการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง

(4) หน่วยงานยังส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในและระหว่างหน่วยงาน เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน และรักษาวัฒนธรรมการทำงานเชิงรุกให้คงอยู่ในระยะยาว อันจะช่วยให้กระบวนการใหม่นี้สามารถตอบสนองต่อบริบทที่เปลี่ยนแปลง และสร้างคุณค่าให้กับองค์กรได้อย่างยั่งยืน

7. สรุปจุดเด่นนวัตกรรม (Innovation Signature)

การปรับกระบวนการจากเชิงรับเป็นเชิงรุก ลดความเสี่ยง และเพิ่มประสิทธิภาพ