ผลงานพัฒนากระบวนงานด้วย SIPOC • กลุ่มที่ 1 ผลงานทั่วไป

การพัฒนากระบวนการขออนุมัติเดินทางไปปฏิบัติงาน ณ ต่างประเทศ ด้วยระบบ CMU Business Travel

หน่วยงาน: งานบริหารทั่วไป

ผู้รับผิดชอบ: นางสาวรัชนีวรรณ ปัญญาเทพ

ผู้ร่วมดำเนินงาน: นางสิรินภัทร สมพงษ์ และ นายสารัตถ์ ขัตติยะ

POL CMU
CHIANG MAI UNIVERSITY

ข้อมูลผลงานและกระบวนงาน

ภาพรวมของกระบวนงานที่นำมาพัฒนาปรับปรุง

กระบวนงาน

กระบวนการขออนุมัติเดินทางไปปฏิบัติงาน ณ ต่างประเทศ

ลูกค้าหลัก (Customer)

คณาจารย์และบุคลากรคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

ผลลัพธ์ที่ส่งมอบ (Output)

กระบวนการรวดเร็ว เป็นระบบ ลดขั้นตอนและระยะเวลา ผู้เดินทางตรวจสอบสถานะได้ และเอกสารครบถ้วนถูกต้องตามระเบียบ

ผู้รับผิดชอบและทีมงาน

นางสาวรัชนีวรรณ ปัญญาเทพ (ผู้รับผิดชอบ)
นางสิรินภัทร สมพงษ์ (ผู้ร่วมดำเนินงาน)
นายสารัตถ์ ขัตติยะ (ผู้ร่วมดำเนินงาน)

ความเป็นมาและปัญหา (Pain Point)

ประเด็นที่นำมาสู่การพัฒนาปรับปรุงกระบวนงาน

สภาพปัญหา

กระบวนการขออนุมัติเดินทางไปปฏิบัติงานมีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายและหลายขั้นตอนส่งผลให้การดำเนินงานมีความล่าช้า ผู้ขอเดินทางไม่สามารถตรวจสอบสถานะเอกสารได้อย่างสะดวกและพบปัญหาการจัดส่งเอกสารล่าช้าหรือไม่ครบถ้วนซึ่งอาจส่งผลให้การอนุมัติไม่แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

- ผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย หลายขั้นตอน
- การดำเนินงานล่าช้า
- ตรวจสอบสถานะเอกสารไม่สะดวก
- จัดส่งเอกสารล่าช้า/ไม่ครบถ้วน

มุ่งเน้นการพัฒนา

ลดขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงาน เพิ่มประสิทธิภาพและความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ตลอดจนพัฒนาระบบติดตามสถานะเอกสารให้มีความชัดเจนและตรวจสอบได้ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการ

สรุปการวิเคราะห์ SIPOC

กระบวนการขออนุมัติเดินทางไปปฏิบัติงาน ณ ต่างประเทศ

S SUPPLIER *ผู้ส่งมอบ*

- ผู้ขอเดินทาง
- หน่วยงานต้นสังกัด
- ผู้บังคับบัญชา
- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

I INPUT *ปัจจัยนำเข้า*

- คำขออนุมัติเดินทาง
- เอกสารประกอบการเดินทาง
- กำหนดการและรายละเอียด
- งบประมาณและแหล่งเงิน
- ระเบียบ/หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

P PROCESS *กระบวนการ*

- จัดเตรียมคำขอ/เอกสาร
- ยื่นคำขออนุมัติเดินทาง
- ตรวจสอบความถูกต้อง
- เสนอผู้มีอำนาจพิจารณา
- พิจารณาและอนุมัติ
- แจ้งผล/ติดตามสถานะ
- เบิกจ่ายและรายงานค่าใช้จ่าย

O OUTPUT *ผลลัพธ์*

- อนุมัติถูกต้องตามระเบียบ
- เอกสารครบถ้วนถูกต้อง
- ติดตามสถานะดำเนินงานได้
- เบิกจ่าย/รายงานเป็นระบบ

C CUSTOMER *ผู้รับบริการ*

- คณาจารย์/บุคลากรผู้ขอเดินทาง
- หน่วยงานต้นสังกัด
- ผู้บังคับบัญชา
- หน่วยงานการเงินและบัญชี

4 แนวทางการปรับปรุง

สิ่งที่ได้ดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนากระบวนงาน

1

จัดทำ Checklist เอกสาร

กำหนดรายการเอกสารที่ต้องแนบให้ครบถ้วนก่อนส่งเข้าสู่ระบบ ลดความผิดพลาดและการส่งเอกสารกลับแก้ไข

2

จัดทำคู่มือแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน

จัดทำคู่มือ/แนวปฏิบัติมาตรฐาน และกำหนดตัวชี้วัด เช่น ระยะเวลาเฉลี่ยดำเนินงาน จำนวนเรื่องส่งกลับแก้ไข และความพึงพอใจ เพื่อปรับปรุงต่อเนื่อง

การปรับปรุง
ลดขั้นตอนการทำงาน

นวัตกรรม
ปรับปรุงการทำงานให้อยู่ในระบบอิเล็กทรอนิกส์

5 ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น (Results)

ผลจากการปรับปรุงกระบวนงานขออนุมัติเดินทางไปปฏิบัติงาน

ความชัดเจนและเป็นระบบ
ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจลำดับขั้นตอน บทบาท และความรับผิดชอบชัดเจน

ลดขั้นตอนและระยะเวลา
ลดความซ้ำซ้อนและการส่งต่อเอกสาร การอนุมัติรวดเร็วขึ้น

ลดข้อผิดพลาด
ตรวจสอบความครบถ้วนก่อนส่งคำขอ ลดการส่งเรื่องกลับแก้ไข

ติดตามสถานะได้สะดวก
ลดการสอบถามข้อมูลระหว่างกระบวนการดำเนินงาน

ลดภาระงานผู้ปฏิบัติงาน
ระบบอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดงานตรวจสอบและติดตามเรื่อง

ลดการใช้เอกสารกระดาษ
สอดคล้องกับแนวทางการดำเนินงานแบบดิจิทัล

ผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากขึ้น
ผู้ขออนุมัติดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดได้อย่างถูกต้อง และได้รับบริการที่รวดเร็วและมีมาตรฐานมากขึ้น


เปรียบเทียบ ความแตกต่าง
การทำงาน แบบเดิม vs แบบใหม่
ลดขั้นตอน
เพิ่มความสะดวก
สู่การบริการที่ดีกว่า
กระบวนการขออนุมัติเดินทางไปปฏิบัติงาน ณ ต่างประเทศ ด้วยระบบ CMU Business Travel
แบบเดิม (กระดาษ)
ยุ่งยาก ใช้เวลานาน ตรวจสอบยาก
VS
แบบใหม่ (ดิจิทัล)
สะดวก รวดเร็ว แม่นยำ โปร่งใส
ขั้นตอนการทำงาน
จัดทำเอกสารด้วยกระดาษ
ส่งต่อหลายฝ่ายด้วยตนเอง
มีการตรวจสอบและแก้ไขหลายครั้ง
ยื่นคำขอผ่านระบบ CMU Business Travel
เอกสารครบถ้วนในระบบเดียว
ลดการส่งเอกสารกลับแก้ไข
ระยะเวลา
ใช้เวลานาน
เสี่ยงต่อการล่าช้าจากการส่งเอกสาร
ต้องรอการอนุมัติเป็นระยะ
ดำเนินการรวดเร็วขึ้น
ลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอน
แจ้งผล/อนุมัติได้ภายในเวลาที่กำหนด
ความถูกต้องของเอกสาร
เสี่ยงต่อความผิดพลาด
เอกสารไม่ครบถ้วน
ต้องส่งกลับแก้ไขบ่อยครั้ง
มี Checklist และตรวจสอบอัตโนมัติ
ลดข้อผิดพลาด เอกสารครบถ้วน
เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับ
การติดตามสถานะ
ตรวจสอบสถานะได้ยาก
ต้องติดต่อสอบถามด้วยตนเอง
ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน
ตรวจสอบสถานะได้แบบ Real-time
มีระบบแจ้งเตือนผ่านอีเมล/ระบบ
ข้อมูลเป็นปัจจุบัน
ภาระงานผู้ปฏิบัติงาน
ตรวจสอบเอกสารด้วยตนเอง
จัดเก็บเอกสารจำนวนมาก
ใช้เวลาและทรัพยากรสูง
ลดงานตรวจสอบและติดตามด้วยระบบ
จัดเก็บข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์
เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
การใช้ทรัพยากร
ใช้กระดาษจำนวนมาก
สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการจัดส่ง
เกิดพื้นที่จัดเก็บเอกสาร
ลดการใช้กระดาษ
ประหยัดค่าใช้จ่าย
เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
สรุปผลที่ได้
รวดเร็วขึ้น
เป็นระบบมากขึ้น
แม่นยำ ลดข้อผิดพลาด
ตรวจสอบได้ โปร่งใส
ลดการใช้กระดาษ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
ผู้รับบริการพึงพอใจมากขึ้น
PASSPORT
CMU Business Travel | เทคโนโลยีที่ช่วยให้การเดินทางของคุณ...ง่ายขึ้น

6 บทเรียนที่ได้รับ (Lesson Learned)

สิ่งที่ค้นพบและปัจจัยแห่งความสำเร็จ

สิ่งที่ค้นพบ

การปรับปรุงกระบวนการขออนุมัติเดินทางไปปฏิบัติงานส่งผลให้กระบวนการมีความชัดเจน เป็นระบบ และมีมาตรฐานมากขึ้น สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงาน ลดข้อผิดพลาดและการส่งเรื่องกลับเพื่อแก้ไข ตลอดจนลดภาระงานของผู้ปฏิบัติงาน โดยการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการยื่นคำขอ ตรวจสอบ และติดตามสถานะของเรื่อง นอกจากนี้ผู้ขอเดินทางได้รับความสะดวกและสามารถตรวจสอบสถานะการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน ส่งผลให้การให้บริการมีความรวดเร็ว โปร่งใส และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งช่วยลดการใช้เอกสารและสนับสนุนการดำเนินงานในรูปแบบดิจิทัล

Success Factors

รวดเร็ว | เป็นระบบ | โปร่งใส | ตรวจสอบได้ | ดิจิทัล

ขอขอบคุณ

งานบริหารทั่วไป คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

นางสาวรัชนีวรรณ ปัญญาเทพ | นางสิรินภัทร สมพงษ์ | นายสารัตถ์ ชัตติยะ