รายงานผลงานพัฒนากระบวนงานด้วย SIPOC

# การพัฒนากระบวนงานขอใช้ห้องเรียนและห้องประชุม

(กรณีมีค่าใช้จ่าย)

หน่วยงานบริหารงานทั่วไป คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

**ผู้รับผิดชอบ:** **นางธีราภัณฑ์ ยะโสภา**

# ข้อมูลผลงานและกระบวนงาน

## หน่วยงานรับผิดชอบ

งานบริหารงานทั่วไป (ผู้รับผิดชอบหลัก: นางธีราภัณฑ์ ยะโสภา)

## ลูกค้าหลัก (Customer)

หน่วยงานภายในคณะ/มหาวิทยาลัย และหน่วยงานภายนอกที่ขอใช้บริการสถานที่

## ผลลัพธ์หลัก (Output)

การจัดสรรห้องเรียน/ห้องประชุม อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ และการอนุมัติ/จัดเก็บค่าบริการอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว และถูกต้อง





# ส่วนที่ 1: สภาพปัญหาและบริบทเดิม

วิเคราะห์สภาพปัญหา จุดคอขวดสำคัญ และมูลเหตุของการปรับปรุงกระบวนงาน

# ปัญหาและจุดคอขวดสำคัญ

### 1. จองกระชั้นชิด

ผู้ใช้บริการติดต่อกระชั้นชิด (เช่น แจ้งวันนี้ ใช้พรุ่งนี้) ส่งผลให้เจ้าหน้าที่จัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์ไม่ทันเวลา

### 2. อนุมัติล่าช้า

การเสนออนุมัติจากผู้บริหารชั้นสูงล่าช้า เนื่องจากเอกสารขอใช้สถานที่ตกค้างร่วมกับแฟ้มเอกสารอื่นในระบบ

### 3. ชำระเงินค้างสะสม

**เมื่อขั้นตอนอนุมัติล่าช้า ส่งผลให้ฝ่ายการเงินไม่สามารถรับชำระเงินได้ตามกำหนด เกิดปัญหาเงินค้างสะสม**

### 4. ข้อมูลไม่ตรงจริง

การแจ้งจำนวนผู้เข้าร่วมไม่ตรงกับสภาพความเป็นจริง ทำให้เกิดปัญหาต้องสับเปลี่ยนห้องประชุมกะทันหัน

# ตาราง SIPOC Diagram เดิม

| Supplier (ผู้ส่งมอบ) | Input (ปัจจัยนำเข้า) | Process (กระบวนการเดิม) | Output (ผลผลิต) | Customer (ผู้รับ) |
|---|---|---|---|---|
| **ผู้ขอใช้บริการ** | หนังสือขอใช้สถานที่จากผู้ขอใช้ | 1. รับหนังสือขอใช้ห้องผ่านระบบ CMU e-Doc | เอกสารขอความอนุเคราะห์ใช้ห้อง | หน่วยกายภาพฯ |
| **หน่วยกายภาพฯ** | เอกสาร e-Room และการใช้ห้อง | 2. ตรวจสอบความพร้อมใน e-Room และคำนวณค่าใช้จ่าย<br>3. จัดทำเอกสารเสนอผู้บริหารอนุมัติ | รายละเอียดการขอใช้ห้อง และค่าใช้จ่ายที่อนุมัติ | ผู้บริหารคณะ / การเงิน |
| **หน่วยกายภาพฯ** | หนังสืออนุมัติเรียบร้อยแล้ว | 4. แจ้งผลอนุมัติให้ผู้ขอใช้ทราบ<br>5. รับชำระเงินและส่งหลักฐานให้การเงิน | หนังสือแจ้งผลอนุมัติ & ใบเสร็จรับเงิน | ผู้ขอใช้บริการ / การเงิน |
| **หน่วยกายภาพฯ** | ห้องประชุม & อุปกรณ์ | 6. จัดเตรียมสถานที่ อุปกรณ์ และส่งมอบห้องใช้งาน<br>7. ตรวจสอบและจัดเก็บสถานที่หลังเสร็จสิ้น | ห้องประชุมพร้อมใช้งาน | ผู้ขอใช้บริการ |

# ส่วนที่ 2: แนวทางการปรับปรุงกระบวนงาน

การปรับปรุงโครงสร้าง Single Flow และการนำระบบสารสนเทศอัตโนมัติมาประยุกต์ใช้

# สิ่งที่ได้ดำเนินการปรับปรุง

- **กำหนดเกณฑ์เวลาชัดเจน:** กำหนดให้ต้องยื่นเรื่องและส่งหลักฐานการขอใช้ล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีเวลาเตรียมการอย่างเพียงพอ

- **ออกประกาศมาตรฐาน:** จัดทำและประกาศหลักเกณฑ์พร้อมอัตราค่าบริการอย่างเป็นทางการและเป็นลายลักษณ์อักษร

- **เชื่อมโยงระบบสารสนเทศ:** เชื่อมต่อโมเดลเข้ากับระบบ CMU e-Document / e-Room ออก Invoice และแจ้งชำระเงินอัตโนมัติ

- **กระจายอำนาจการพิจารณา:** กำหนดเกณฑ์พิจารณาอนุมัติเบื้องต้นในระดับหัวหน้างาน เพื่อลดภาระผู้บริหารชั้นสูงและเพิ่มความรวดเร็ว

- **บูรณาการกระบวนงาน (Single Flow):** รวมกระบวนการขอใช้ห้องทั้งแบบ "มีค่าใช้จ่าย" และ "ไม่มีค่าใช้จ่าย" ใน Flow เดียวกัน แล้วแยก Branch ในระบบ

# ตาราง **SIPOC Diagram** ใหม่

| Supplier (ผู้ส่งมอบ) | Input (ปัจจัยนำเข้า) | Process (แนวปฏิบัติใหม่) | Output (ผลผลิต) | Customer (ผู้รับ) |
|---|---|---|---|---|
| • หน่วยงานภายใน/ภายนอก<br>• ผู้ใช้บริการทั่วไป<br>• งานคลัง/เทคโนโลยีฯ | • แบบฟอร์มคำขอผ่านระบบ (ระบุ วัน เวลา จำนวนคน)<br>• รายการอุปกรณ์โสตฯ<br>• หลักฐานการชำระเงิน | **1. ยื่นคำขอล่วงหน้า 3 วัน** ในระบบ E-Room<br>**2. ตรวจสอบข้อมูล** คัดกรองเบื้องต้นโดยหัวหน้างาน | • สถานะการอนุมัติยืนยันในระบบ E-Room (สีเขียว) | • ผู้จัดงาน / ผู้รับบริการ<br>• ผู้เข้าร่วมประชุม / วิทยากร |
| • ฝ่ายบริหารงานทั่วไป<br>• ฝ่ายการเงินและคลัง | • บันทึกขอใช้สถานที่<br>• ข้อมูลการชำระเงินในระบบ | **3. พิจารณาอนุมัติ & ชำระเงิน:** ออก Invoice อัตโนมัติ (กรณีไม่มีค่าใช้จ่าย อนุมัติทันที)<br>**4. จัดเตรียมสถานที่** และอุปกรณ์ตามรายการ<br>**5. ตรวจสอบสถานที่** หลังการใช้งาน | • ใบเสร็จรับเงินสมบูรณ์<br>• ห้องประชุมและอุปกรณ์พร้อมใช้<br>• รายงานการประเมินผล | • ผู้บริหาร<br>• หน่วยงานที่ขอใช้ |

# การเชื่อมโยงระบบสารสนเทศ

## นวัตกรรมกระบวนงาน (Single Flow)

การเชื่อมโยงโมเดลการทำงานเข้ากับระบบ **CMU e-Document** และ **e-Room** ช่วยเปลี่ยนผ่านกระบวนงานสู่ความเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ

ระบบจะออก **Invoice และแจ้งเตือนชำระเงินแบบอัตโนมัติ** ส่งผลให้ผู้ใช้บริการชำระเงินได้ทันท่วงที ลดขั้นตอนกระดาษ และสร้างความโปร่งใสในทุกขั้นตอน

# ผลลัพธ์และตัวชี้วัดความสำเร็จ

| เป้าหมาย / มิติ | ตัวชี้วัด (KPIs) | ผลลัพธ์หลังการปรับปรุง |
|---|---|---|
| **ด้านการบริการและการจอง** | ลดการจองห้องแบบกระชั้นชิดลง **80%** | ยื่นคำขอล่วงหน้าตามเกณฑ์ 3 วัน เข้าสู่ระบบเร็วขึ้น 100% |
| **ด้านทางการเงิน** | อัตราการชำระเงินก่อนเข้าใช้บริการ **100%** | รับชำระเงินก่อนเข้าใช้บริการได้ 100% ป้องกันการค้างสะสม |
| **ด้านประสิทธิภาพและความพึงพอใจ** | ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น | ลดความขัดแย้งระหว่างฝ่ายการเงินและผู้ขอใช้ห้อง เพิ่มความโปร่งใสและคล่องตัว |

**สรุปความสำเร็จ:**

**ลดการจองกระชั้นชิดสำเร็จตามเป้าหมาย (80%) ผู้ขอใช้บริการยื่นคำขอล่วงหน้าตามเกณฑ์ 100% และรับชำระเงินครบถ้วนก่อนการใช้งาน ป้องกันปัญหาเงินค้างชำระสะสมได้ 100%**

# บทเรียนที่ได้รับ (Lesson Learned)

### 1. ปรับปรุงคุณภาพ Input

การกำหนดเงื่อนไข Input และเอกสารที่ชัดเจน ช่วยลดปัญหาความล่าช้าในขั้นตอนถัดไปได้มีประสิทธิภาพมากกว่าการเพิ่มขั้นตอนตรวจสอบ

### 2. ระบบยืดหยุ่น (Flexibility)

ต้องมีช่องทางยืดหยุ่นรองรับกรณีสั่งการกะทันหัน โดยยังคงรักษามาตรฐานหลักไว้ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานจริงได้อย่างราบรื่น

### 3. Customer Experience

การประเมินผลสำเร็จของกระบวนงานควรมุ่งเน้นวัดความพึงพอใจและความสะดวกของผู้ใช้บริการเป็นหลัก เพื่อสร้างการพัฒนาที่ยั่งยืน

# การพัฒนากระบวนงานขอใช้ห้องเรียนและห้องประชุม (กรณีมีค่าใช้จ่าย)


นางธีราภัณฑ์ ยะโสภา

งานบริหารงานทั่วไป คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์