แบบฟอร์มรายงานผลงานพัฒนากระบวนงานด้วย SIPOC
กลุ่มที่ 1 : ผลงานทั่วไป

1. ข้อมูลผลงาน

ชื่อผลงาน การพัฒนากระบวนงานขอใช้ห้องเรียนและห้องประชุม (กรณีมีค่าใช้จ่าย)
หน่วยงาน งานบริหารงานทั่วไป
ผู้รับผิดชอบ นางธีราภัณฑ์ ยะโสภา
ผู้ร่วมดำเนินงาน นางธีราภัณฑ์ ยะโสภา

2. ข้อมูลกระบวนงาน

ชื่อกระบวนงาน กระบวนการจัดการขอใช้ห้องเรียน/ห้องประชุม กรณีมีค่าใช้จ่าย
ลูกค้าหลัก (Customer) หน่วยงานภายนอกและหน่วยงานภายนอก
ผลลัพธ์หลัก (Output) การจัดสรรห้องเรียน ห้องประชุม อุปกรณ์สนับสนุน และการอนุมัติ/จัดเก็บค่าบริการอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว และถูกต้อง

3. ปัญหาหรือประเด็นที่ต้องการพัฒนา

จากการวิเคราะห์กระบวนงานเดิม พบสภาพปัญหาและจุดคอขวดสำคัญ 4 ประการ

1. **การจองกระชั้นชิด:** ผู้ขอใช้บริการ (โดยเฉพาะหน่วยงานภายนอก) ติดต่อกระชั้นชิด (เช่น แจ้งวันนี้ ใช้พรุ่งนี้) ทำให้เจ้าหน้าที่เตรียมสถานที่และอุปกรณ์ไม่ทัน
2. **การอนุมัติล่าช้า:** กระบวนการเสนอขออนุมัติจากผู้บริหารชั้นสูงล่าช้า เนื่องจากมีเอกสารอื่นค้างอยู่ในระบบ
3. **การชำระเงินค้างสะสม:** เมื่อการอนุมัติล่าช้า ส่งผลให้ฝ่ายการเงินรับชำระเงินล่าช้าตามไปด้วย
4. **ข้อมูลไม่ตรงความเป็นจริง:** แจ้งจำนวนผู้เข้าร่วมไม่ตรงกับสภาพจริง ทำให้เกิดปัญหาต้องสับเปลี่ยนห้องกระทันหัน

4. สรุปการวิเคราะห์ SIPOC

Supplier (ผู้ส่งมอบ)	Input (ปัจจัยนำเข้า)	Process (กระบวนการ/แนวปฏิบัติ)	Output (ผลผลิต)	Customer (ผู้รับบริการ)
ผู้ขอใช้บริการ (ภายใน/ภายนอก)	• คำขอใช้ห้องเรียน/ห้องประชุม • รายละเอียดจำนวนผู้เข้าร่วม • รายการอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ • หลักฐานการชำระเงินค่าบริการ	1. ยื่นคำขอและเอกสารล่วงหน้าอย่างน้อย 7 2. ตรวจสอบข้อมูลและคัดกรองเบื้องต้น 3. เสนออนุมัติผ่านระบบ	• อนุมัติการขอใช้ห้อง • การจัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์ครบถ้วน • ใบเสร็จ/หลักฐาน	• หน่วยงานภายในคณะ/มหาวิทยาลัย • หน่วยงานภายนอก • ผู้เข้าร่วมประชุม/อบรม

Supplier (ผู้ส่งมอบ)	Input (ปัจจัยนำเข้า)	Process (กระบวนการ/แนวปฏิบัติ)	Output (ผลผลิต)	Customer (ผู้รับบริการ)
		4. ออก Invoice และแจ้งชำระเงินอัตโนมัติ 5. รับชำระเงินและจัดเตรียมสถานที่/อุปกรณ์	การชำระเงินสมบูรณ์	

5. สิ่งที่ได้ดำเนินการปรับปรุง

- **กำหนดเงื่อนไขและหลักเกณฑ์เวลาชัดเจน:** กำหนดให้ต้องยื่นเรื่องและส่งหลักฐานการขอใช้ล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วัน
- **ออกประกาศมาตรฐาน:** ออกประกาศหลักเกณฑ์และอัตราค่าใช้จ่ายเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างเป็นทางการ
- **เชื่อมโยงระบบสารสนเทศ:** เชื่อมต่อโมเดลเข้ากับระบบ CMU e-Document / e-Room เพื่อออก Invoice และแจ้งชำระเงินอัตโนมัติ
- **กระจายอำนาจการพิจารณา:** กำหนดเกณฑ์การพิจารณาอนุมัติเบื้องต้นในระดับหัวหน้างาน เพื่อลดภาระผู้บริหารชั้นสูงและเพิ่มความรวดเร็ว
- **บูรณาการกระบวนงาน (Single Flow):** รวมกระบวนการขอใช้ห้องทั้งแบบ "มีค่าใช้จ่าย" และ "ไม่มีค่าใช้จ่าย" ไว้ใน Flow เดียวกัน แล้วแยก Branch/Option ในระบบ

6. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

เป้าหมาย	ตัวชี้วัด (KPI)	ผลลัพธ์หลังการปรับปรุง
ด้านการบริการและการจองห้อง	ลดการจองห้องแบบกระชั้นชิดลง 80 %	ยื่นคำขอใช้ล่วงหน้าตามเกณฑ์ 7 วัน เข้าสู่ระบบเร็วขึ้น 100 %
ด้านทางการเงิน	ชำระเงินก่อนเข้าใช้บริการ 100 %	รับชำระเงินก่อนเข้าใช้บริการ 100% ป้องกันการค้างชำระสะสม 100 %
ด้านประสิทธิภาพ	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น	ลดความขัดแย้งระหว่างฝ่ายการเงินและผู้ขอใช้บริการ เพิ่มความโปร่งใสอย่างคล่องตัว 100 %

7. บทเรียนที่ได้รับ (Lesson Learned)

- **การปรับปรุงคุณภาพ Input:** การกำหนดเงื่อนไขนำเข้า (Input) เช่น ระยะเวลา 3 วัน และเอกสารที่ชัดเจน ช่วยลดปัญหาการทำงานล่าช้าในขั้นตอนถัดไปได้มากกว่าการเพิ่มขั้นตอนตรวจสอบ
- **การออกแบบระบบยืดหยุ่น (Flexibility):** ในทางปฏิบัติจริง เงื่อนไขบังคับเด็ดขาด (เช่น "ไม่จ่าย ไม่เตรียม") อาจทำได้ยากกรณีสั่งการกระทันหัน จึงต้องมีช่องทางยืดหยุ่นรองรับ
- **มุ่งเน้น Customer Experience:** การประเมินผลสำเร็จของกระบวนงานควรมุ่งเน้นวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก

เอกสารแนบ

SIPOC Diagram กระบวนการขอใช้ห้องเรียน/ห้องประชุม (กรณีมีค่าใช้จ่าย)

SIPOC Diagram เดิม

Supplier (ผู้ส่งมอบ)	Input (ปัจจัยนำเข้า)	Process (กระบวนการ)	Output (ผลผลิต)	Customer (ผู้รับบริการ)
ผู้ขอใช้	หนังสือขอใช้สถานที่จากผู้ขอใช้	1 .รับหนังสือขอใช้ห้องผ่านระบบ CMU e-Doc	เอกสารการขอความอนุเคราะห์ใช้ห้องเรียน/ประชุม	หน่วยกายภาพและสิ่งแวดล้อม
หน่วยกายภาพและสิ่งแวดล้อม	E-Room เอกสารการใช้ห้อง	2. ตรวจสอบความพร้อมของห้องเรียน/ห้องประชุมในระบบ E-Room และคำนวณค่าใช้จ่าย	-รายละเอียดการขอใช้ห้องเรียน/ห้องประชุม/ค่าใช้จ่ายการใช้ห้อง	หน่วยกายภาพและสิ่งแวดล้อม
หน่วยกายภาพและสิ่งแวดล้อม	รายละเอียดการขอใช้ห้องเรียน/ห้องประชุม/ค่าใช้จ่าย	3. จัดทำเอกสารเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาอนุมัติ	เอกสารการขอใช้ห้องเรียน/ห้องประชุม/ค่าใช้จ่าย	ผู้บริหารคณะ
หน่วยกายภาพและสิ่งแวดล้อม	เอกสารการขอใช้ห้องเรียน/ห้องประชุม/ค่าใช้จ่ายที่อนุมัติแล้ว	4. จัดเตรียมเอกสารแจ้งผลการอนุมัติให้ผู้ขอใช้	หนังสือให้ความอนุเคราะห์การใช้ห้องเรียน/ห้องประชุม ผู้บริหารลงนามแล้ว	หน่วยกายภาพและสิ่งแวดล้อม
หน่วยกายภาพและสิ่งแวดล้อม	หนังสือให้ความอนุเคราะห์การใช้ห้องเรียน/ห้องประชุม ผู้บริหารลงนามแล้ว	5. แจ้งผลการอนุมัติให้ผู้ขอใช้ทราบ	หนังสือให้ความอนุเคราะห์การใช้ห้องเรียน/ห้องประชุม ผู้บริหารลงนามแล้ว	ผู้ขอใช้
ผู้ขอใช้	หนังสือให้ความอนุเคราะห์การใช้ห้องเรียน/ห้องประชุม ผู้บริหารลงนามแล้ว	6. รับชำระเงินและจัดส่งเอกสารให้การเงินพร้อมหลักฐาน	หลักฐานการจ่ายเงิน	การเงิน

การเงิน	ออกใบเสร็จการชำระเงิน			ผู้ขอใช้
หน่วยกายภาพและสิ่งแวดล้อม	ห้องเรียน/ห้องประชุม	7. จัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์ภายในห้อง	ห้องเรียน/ห้องประชุม	ผู้ขอใช้
หน่วยกายภาพและสิ่งแวดล้อม	ข้อมูลความเรียบร้อยของห้องที่ใช้	8. ประสานผู้ขอใช้เพื่อตรวจสอบความพร้อมก่อนใช้งาน	ห้องเรียน/ห้องประชุม	ผู้ขอใช้
ผู้ขอใช้	ห้องเรียน/ห้องประชุม	9. ส่งมอบห้องให้ใช้งานตามวันและเวลาที่กำหนด	ห้องเรียน/ห้องประชุม	หน่วยกายภาพและสิ่งแวดล้อม
หน่วยกายภาพและสิ่งแวดล้อม	ห้องเรียน/ห้องประชุม	10. ตรวจสอบและจัดเก็บสถานที่หลังเสร็จสิ้นการใช้งาน	ห้องเรียน/ห้องประชุม	หน่วยกายภาพและสิ่งแวดล้อม

ภาพตัวอย่างแบบฟอร์มใหม่

Supplier (ผู้ส่งมอบ)	Input (ปัจจัยนำเข้า)	Process (กระบวนการ)	Output (ผลผลิต)	Customer (ผู้รับบริการ)
- หน่วยงานภายใน/อาจารย์/บุคลากร -หน่วยงานภายนอก/บุคคลภายนอก -ผู้เข้าใช้บริการเดิม -ฝ่ายงานคลังและพัสดุ/ประกาศ -งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	- หนังสือขอใช้สถานที่จากผู้ขอใช้ / แบบฟอร์มคำขอใช้สถานที่ (ระบุวันที่ เวลา จำนวนคน รูปแบบการจัดสถานที่) - โครงการ/คำสั่งอนุมัติจัดกิจกรรม (กรณีไม่มีค่าใช้จ่ายและกรณีมีค่าใช้จ่าย/หน่วยงานภายในและภายนอก) - **รายการอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์** - ข้อมูลการชำระเงิน/หลักฐานการโอนเงิน (กรณีมีค่าใช้จ่าย	- ขั้นตอนที่ 1 ที่ไม่มีค่าใช้จ่าย ยื่นคำขอในระบบ E-Room -ขั้นตอนที่ 2 ตรวจสอบการขอใช้ห้อง -ขั้นตอนที่ 3 /กรณีที่ต้องมีค่าใช้จ่าย - ทำบันทึกการขอใช้สถานที่/อนุมัติ&ชำระเงิน - กรณีที่ต้องไม่มีค่าใช้จ่าย:อนุมัติทันที ขั้นตอนที่ 4 จัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์	-สถานะอนุมัติ/การยืนยันการจองห้องที่เป็นสีเขียวในระบบ E-Room - ใบเสร็จรับเงิน (กรณีมีค่าใช้จ่าย - ห้องปะชุมและอุปกรณ์ที่พร้อมใช้งาน - รายงานผลการประเมินการใช้ห้องของผู้รับบริการ	- ผู้รับบริการ/ผู้จัดงาน - ผู้เข้าร่วมงาน/ผู้เรียน/วิทยากร - ผู้บริหาร - หน่วยงาน

Supplier (ผู้ส่งมอบ)	Input (ปัจจัยนำเข้า)	Process (กระบวนการ)	Output (ผลผลิต)	Customer (ผู้รับบริการ)
		ขั้นตอนที่ 5 เข้าตรวจสอบสถานที่หลังกการใช้งาน		

โครงสร้างที่จัดทำและเชื่อมโยงข้อมูล:

1. **ข้อมูลผลงาน & ข้อมูลกระบวนงาน:**
    - **ชื่อผลงาน / กระบวนงาน:** การพัฒนากระบวนงานขอใช้ห้องเรียนและห้องประชุม (กรณีมีค่าใช้จ่าย) ด้วย SIPOC Diagram
    - **ผู้รับผิดชอบ:** นางธีราภัณฑ์ ยะโสภา (คณะรัฐศาสตร์)
    - **ลูกค้าหลัก & ผลลัพธ์หลัก:** ผู้ขอใช้บริการทั้งภายใน/ภายนอก และการอนุมัติ/จัดสรรสถานที่พร้อมอุปกรณ์อย่างเป็นระบบ
2. **ปัญหาหรือประเด็นที่ต้องการพัฒนา (Bottlenecks):**
    - ถอดความจากบทเรียนเรื่องปัญหาการจองกระชั้นชิด, การอนุมัติล่าช้า, การชำระเงินค้างสะสม และข้อมูลผู้เข้าร่วมไม่ตรงจริง
3. **ตารางวิเคราะห์ SIPOC Diagram:**
    - **Supplier:** ผู้ขอใช้บริการ (ภายใน/ภายนอก)
    - **Input:** คำขอใช้ห้อง, จำนวนผู้เข้าร่วม, รายการอุปกรณ์, หลักฐานชำระเงิน
    - **Process:** ยื่นเรื่องล่วงหน้า 7 วัน -> ตรวจสอบ -> เสนออนุมัติ -> ออก Invoice -> ชำระเงิน & เตรียมสถานที่
    - **Output:** การอนุมัติสถานที่, การจัดเตรียมโสตทัศนูปกรณ์, หลักฐานการรับชำระเงิน
    - **Customer:** หน่วยงานภายใน/ภายนอก และผู้เข้าร่วมประชุม
4. **สิ่งที่ดำเนินการปรับปรุง & ผลลัพธ์ (KPIs):**
    - กำหนดหลักเกณฑ์ยื่นล่วงหน้า 7 วัน, ออกประกาศรองรับ, บูรณาการระบบ CMU e-Document / e-Room, กระจายอำนาจพิจารณา และทำ Single Flow
    - ตารางสรุป KPIs: ลดการจองกระชั้นชิดลง 80%, อัตราการชำระเงินก่อนใช้บริการ 100% และลดข้อขัดแย้งการเงิน
5. **บทเรียนที่ได้รับ (Lesson Learned):**
    - วิเคราะห์การปรับปรุง Input, การออกแบบกระบวนงานยืดหยุ่น และการมุ่งเน้น Customer Experience จากข้อเสนอแนะทรงคุณวุฒิ