

การรายงานผลการ ปฏิบัติงาน

ส่วนนิติการ

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์



โดย นางฉันทนา ชูสิงห์

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

ส่วนนิติการ ม.วลัยลักษณ์

บทนำ

การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการรายงานผลการปฏิบัติงานของส่วนนิติการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการรายงานผลการปฏิบัติงานของส่วนนิติการ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและทันตามเวลาที่กำหนดไว้ โดยใช้เครื่องมือพัฒนาปรับปรุงการทำงาน PDCA (P - Plan) การวางแผน (D - Do) ดำเนินงาน (C - Check) ตรวจสอบ ประเมินผล (A - Action) ขั้นพัฒนา แก้ไข / ปรับปรุง มาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน และใช้หลักการวิเคราะห์กระบวนการทำงาน (SIPO model) เพื่อให้เห็นภาพรวมของกระบวนการปฏิบัติงาน ที่ทำให้เข้าใจวัตถุประสงค์และขอบเขตของงานมากขึ้น นำไปสู่การพัฒนางาน ลดขั้นตอน ลดเวลา ลดทรัพยากร เพิ่มผลลัพธ์ของงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการรายงานผลการปฏิบัติงานของส่วนนิติการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จะเป็นประโยชน์กับมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ต่อไป

นางฉันทนา ชูสิงห์
สิงหาคม ๒๕๖๗

สารบัญ

คำนำ	ก
สารบัญ	ข
๑. บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๑
๑.๓ ผลลัพธ์ที่คาดหวัง	๑
๑.๔ ขอบเขตของผลงาน	๒
๑.๕ คำนียาม	๒
๒. แนวทางในการพัฒนา/ปรับปรุง	๒
๒.๑ กรอบแนวคิดในการพัฒนา/ปรับปรุง	๒
๒.๑.๑ การวางแผนและทบทวนสภาพปัจจุบัน (Plan – P)	๒
๒.๑.๒ การวิเคราะห์กระบวนการ ด้วย SIPOC Model	๓
๒.๑.๓ การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข	๔
๒.๒ ขั้นตอนการพัฒนา/ปรับปรุง	๗
๒.๒.๑ การจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan)	๗
๒.๓ การออกแบบ/ปรับปรุงกระบวนการและลงมือปฏิบัติ (Do – D)	๗
๒.๓.๑ การกำหนดวัตถุประสงค์ของกระบวนการ	๗
๒.๓.๒ การกำหนดผลลัพธ์/ตัวชี้วัดของกระบวนการ	๗
๒.๓.๔ เครื่องมือในวิเคราะห์ พัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการ	๘
๒.๔ การตรวจสอบผลการปรับปรุง (Check – C)	๘
๒.๕ การปรับปรุงแก้ไขและจัดทำมาตรฐาน (Action – A)	๘
๓. ผลการพัฒนา/ปรับปรุง	๙
๓.๑ ผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคของกระบวนการเดิม	๙
๓.๒ เปรียบเทียบกระบวนการเดิมกับกระบวนการใหม่	๙
๓.๓ ข้อดีและข้อเสีย/ข้อจำกัดของกระบวนการพัฒนา/ปรับปรุงใหม่	๙
๔. สรุปและข้อเสนอแนะ	๙
๔.๑ สรุปผลการดำเนินงาน	๙
๔.๒ ข้อเสนอแนะ	๙
ภาคผนวก/อ้างอิง	ค
ประวัติผู้จัดทำ	จ

๑. บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การดำเนินงานประจำปีงบประมาณของหน่วยงานนั้น หน่วยงานจะต้องจัดทำแผนปฏิบัติการเชิงยุทธศาสตร์ประจำปีงบประมาณเพื่อของประมาณและแผนดำเนินการว่าแต่ละปีหน่วยงานจะต้องทำอะไร และมีตัวชี้วัดอะไรบ้าง ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงานและประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ยังมีตัวชี้วัดที่หน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยกำหนดให้แต่ละหน่วยงานรายงานเพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในโอกาสต่าง ๆ

เมื่อมีการดำเนินงานในงบประมาณนั้นๆ แล้ว จะต้องมีการรายงานผลการดำเนินงานประจำปีของหน่วยงาน เพื่อให้มั่นใจต่อความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการดำเนินงานของหน่วยงาน ความคุ้มค่าต่อการใช้จ่ายเงินงบประมาณ ความถูกต้อง เชื่อถือได้ของข้อมูลทางการเงินและการปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง อันเป็นกลไกสำคัญในการส่งเสริมให้การทำงานตามภารกิจของมหาวิทยาลัยเป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์มีการจัดหาระบบ E-Report เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ เข้าไปรายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ได้แก่ การรายงานผลการปฏิบัติงานตามคำรับรอง การรายงานผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี นั้น ปกติหน่วยงานจะต้องมีการรายงานผลเป็นรายเดือน รายไตรมาส ในระบบ E-Report เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ส่วนแผนงานและยุทธศาสตร์ ส่วนทรัพยากรมนุษย์และองค์กร สามารถนำข้อมูลในระบบไปดำเนินการต่อในภาพรวมของมหาวิทยาลัย

การรายงานผลต่างๆ จะต้องมีการนำเข้าข้อมูลที่มีการสรุปผลการดำเนินงานตามที่หน่วยงานได้จัดทำไว้ ตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ บุคลากรที่รับผิดชอบด้านการนำเข้าข้อมูลดังกล่าว จะต้องแสวงหาข้อมูลนั้นๆ ตามแต่วิธีการหรือตัวชี้วัดนั้นๆ เช่น การขอข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรง หรือการดึงข้อมูลมาจากแหล่งต่างๆ ทั้งภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน หากข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์ ก็จะทำให้การนำข้อมูลไปใช้ดำเนินการต่อในภาพรวมของมหาวิทยาลัยสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ได้มีการจัดหาระบบบันทึกงาน ส่วนนิติการ e-Tracking Division of Legal Affairs (DLA) เพื่อให้แต่ละงานสามารถเข้าไปบันทึกผลการปฏิบัติงาน สามารถค้นหาข้อมูล ผลการปฏิบัติงานย้อนหลังได้ แต่เนื่องจากระบบดังกล่าวไม่ได้รองรับการใช้งานในส่วนของการเรียกดูข้อมูลเพื่อนำไปสรุปรายงานในเชิงปริมาณได้ทันทั่วทั้ง ทำให้เกิดความล่าช้าในการเรียกดูข้อมูล หรือการนำเสนอข้อมูล

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การรายงานผลการปฏิบัติงานของส่วนนิติการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์
๒. เพื่อให้การรายงานผลการปฏิบัติงานของส่วนนิติการ เสร็จทันตามกำหนดเวลา

๑.๓ ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

๑. การรายงานผลการดำเนินงานของส่วนนิติการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน และสมบูรณ์
๒. การรายงานผลการดำเนินงานของส่วนนิติการ เสร็จทันตามกำหนดเวลา

๑.๔ ขอบเขตของผลงาน

การรายงานผลการปฏิบัติงานของส่วนนิติการ

๑.๕ คำนิยาม

มหาวิทยาลัย	หมายถึง	มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
ส่วนนิติการ	หมายถึง	ส่วนนิติการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
บุคลากร	หมายถึง	บุคลากรส่วนนิติการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
คำรับรอง	หมายถึง	คำรับรองการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ ส่วนนิติการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
แผนการปฏิบัติงาน	หมายถึง	แผนการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ ส่วนนิติการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
รายงานผลการปฏิบัติงาน	หมายถึง	รายงานผลการปฏิบัติงาน ส่วนนิติการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

๒. แนวทางในการพัฒนา/ปรับปรุง

๒.๑ กรอบแนวคิดในการพัฒนา/ปรับปรุง

๒.๑.๑ การวางแผนและทบทวนสภาพปัจจุบัน (Plan - P)

อุทัย บุญประเสริฐ (๒๕๓๘ : ๑๙) ได้ให้ความหมายว่า การวางแผนเป็นกิจกรรมที่คาดหวังว่าจะต้องปฏิบัติ ซึ่งเป็นผลจากการค้นหาและกำหนดวิธีทำงานในอนาคตเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมาย บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานและหน่วยงานมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าจะมีการทำ อะไร ทำที่ไหน เมื่อใด ให้ใครทำ ทำอย่างไร และให้รายละเอียด อื่นๆ ที่จำเป็นช่วยให้การปฏิบัติงานลุล่วงไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การรายงานผลการดำเนินงานประจำปีของหน่วยงาน เช่น การรายงานผลการปฏิบัติงานตามคำรับรอง การรายงานผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี นั้น ปกติจะต้องรายงานเป็นรายเดือน รายไตรมาส รายปี เพื่อรายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงานให้ผู้บริหารรับทราบ และให้หน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยนำข้อมูลไปใช้รายงานผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยต่อไปนั้น หากข้อมูลที่ได้รับมีความล่าช้า หรือไม่ครบถ้วนนั้นก็ส่งผลกระทบต่อมหาวิทยาลัยได้

ต่อมาในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ได้มีการพัฒนาระบบบันทึกงาน ส่วนนิติการ e-Tracking Division of Legal Affairs (DLA) ขึ้นมาเพื่อให้แต่ละงานสามารถเข้าไปบันทึกผลการปฏิบัติงาน สามารถค้นหาข้อมูล ผลการปฏิบัติงานย้อนหลังได้ แต่เนื่องจากระบบดังกล่าวไม่ได้รองรับการใช้งานในส่วนของการเรียกดูข้อมูลเพื่อนำไปสรุปรายงานในเชิงปริมาณได้ทันที ทำให้เกิดความล่าช้าในการเรียกดูข้อมูล หรือการนำเสนอข้อมูล

๒.๑.๒ การวิเคราะห์กระบวนการ ด้วย SIPOC Model

SIPOC Model คือ ภาพรวมของกระบวนการปฏิบัติงาน ที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจวัตถุประสงค์และขอบเขตของงานมากขึ้น และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยจะพิจารณาว่า ใครคือผู้รับบริการ เริ่มต้นจากการพิจารณาพันธกิจ/ภารกิจว่า อะไรคือผลผลิตหรือบริการที่จะส่งมอบซึ่งผู้รับผลผลิตหรือบริการโดยตรงคือผู้รับบริการ เมื่อสามารถระบุผู้รับบริการได้แล้วจะต้องค้นหาความต้องการของผู้รับบริการและนำไปสู่การออกแบบกระบวนการ รวมทั้งปัจจัยนำเข้าของกระบวนการนั้น ๆ ตลอดจนถึงเชื่อมโยงไปถึงผู้ส่งมอบปัจจัย นำเข้าด้วย การจัดทำ SIPOC จะเป็นการทบทวนกระบวนการปฏิบัติงาน จนทำให้ทราบถึงจุดอ่อน จุดแข็งและ โอกาสในการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานต่อไป (กระทรวงสาธารณสุข, ๒๕๖๑; กองบริการเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร, มปป.; ส่วนแผนงานโครงการและงบประมาณ สำนักพัฒนา นโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ กรมประชาสัมพันธ์, ๒๕๖๐)

SIPOC ประกอบด้วย

S – Supplier ใครคือซัพพลายเออร์ ผู้ส่งมอบ บุคคลหรือหน่วยงานภายในและหรือภายนอก

มหาวิทยาลัยที่ให้วัตถุดิบ สิ่งของหรือข้อมูลที่จะต้องนำไปผ่านกระบวนการ

I – Input วัตถุดิบ ข้อมูล กำลังคน ทักษะ สิ่งของที่จะต้องใช้ในกระบวนการ

P – Process กระบวนการอันประกอบไปด้วยหลาย ๆ ขั้นตอนเพื่อที่จะเปลี่ยนสิ่งของหรือข้อมูลต้นทาง (Input) ให้กลายเป็นสิ่งของหรือข้อมูลที่ต้องการ (Output) ที่เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า

O – Output อะไรคือสินค้า บริการ ข้อมูล ที่เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า

C – Customer ลูกค้าผู้กำหนดความต้องการของสิ่งของหรือข้อมูล

ตาราง แสดงการวิเคราะห์กระบวนการ SIPOC : “การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของส่วนนิติการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์”

Supplier	Input	Process	Output	Customer
<ul style="list-style-type: none"> - ระบบ e-Tracking dla wu - บุคลากรส่วนนิติการ - ระบบ Sap 	<ul style="list-style-type: none"> - ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ - Doms - ข้อมูลผลการดำเนินการ - เอกสาร - ระบบ E-Report 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดเก็บข้อมูลการดำเนินงานของส่วนนิติการ - ขอข้อมูลจากบุคลากรที่เกี่ยวข้อง - วิเคราะห์สังเคราะห์ ข้อมูล - รายงานผล 	<ul style="list-style-type: none"> รายงานผลการดำเนินงานส่วนนิติการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ส่วนแผนงานฯ - ส่วนทรัพยากรมนุษย์ฯ - ผู้บริหารที่กำกับดูแล - หน่วยงานอื่นๆที่ต้องการใช้ข้อมูล

๒.๑.๓ การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข

การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค

การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค มีเครื่องมือที่หลากหลายที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อให้รับรู้ถึงปัญหาและนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงานจำเป็นจะต้องทราบทราบถึงสาเหตุปัจจัย อุปสรรคที่สำคัญที่ทำให้ต้องปรับปรุง ในที่นี้จะยกตัวอย่าง แผนผังก้างปลา (Fish Bone Diagram) มาใช้เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของ การรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของส่วนนิติการ เพื่อที่จะนำไปสู่กระบวนการพัฒนาและปรับปรุงต่อไป

แผนผังก้างปลา (Fish Bone Diagram)

เครื่องมือ แผนผังก้างปลา (Fish Bone Diagram) เป็นเครื่องมือในการค้นหาสาเหตุและผลกระทบที่เกิดขึ้น ช่วยให้เราสามารถหาสาเหตุของข้อบกพร่องและความล้มเหลวในกระบวนการต่าง ๆ ในไทยนิยมเรียกสองแบบคือ แผนภูมิก้างปลา และ ผังก้างปลา หรือเรียกอีกชื่อว่า แผนภูมิอิชิคาวะ (Ishikawa Diagram/Fishikawa) ตามชื่อผู้คิดค้น คือ คุณคาโอรุ อิชิคาวะ (Kaoru Ishikawa) ที่นำผังก้างปลาใช้ในการจัดการปัญหาและเพิ่มคุณภาพการผลิตสำหรับอุตสาหกรรมกระดาษใน ช่วงปี พ.ศ.๒๕๐๓ – พ.ศ.๒๕๑๑

แผนผังก้างปลาเป็นหนึ่งในเครื่องมือที่ช่วยวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริงของปัญหา เป็นกระบวนการที่มีโครงสร้างช่วยในการช่วยระบุปัจจัยพื้นฐานหรือสาเหตุของเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ การทำความเข้าใจถึงปัจจัยต่างๆ ที่เอื้อต่อการดำเนินงานที่เป็นสาเหตุของความล้มเหลวของระบบสามารถช่วยพัฒนาการดำเนินการที่สนับสนุนการแก้ไขได้

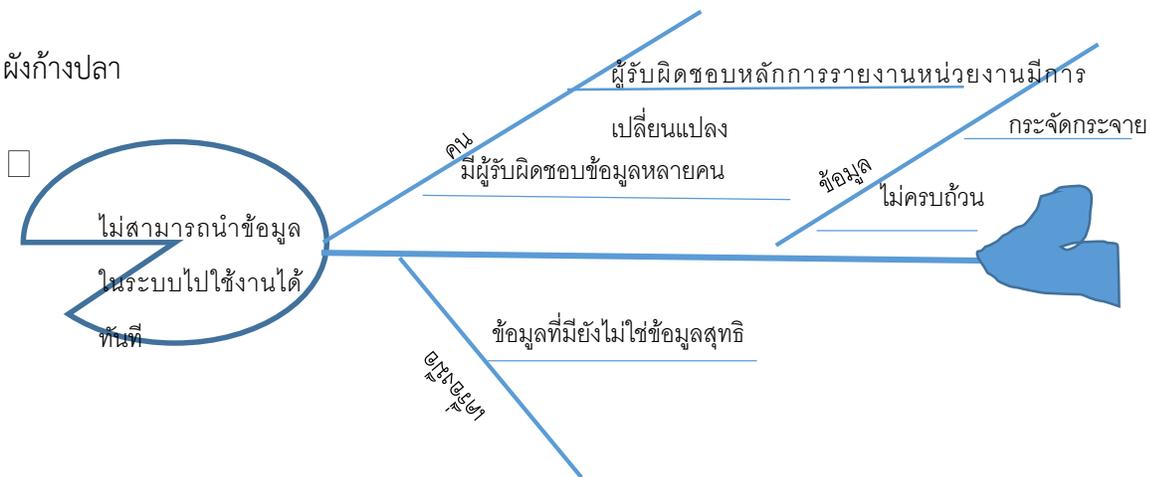
ผังก้างปลา ตามชื่อเป็นแผนภาพที่เลียนแบบโครงกระดูกปลา ปัญหาพื้นฐานถูกวางไว้ในหัวของปลา (หันหน้าไปทางขวา) และสาเหตุจะขยายไปทางซ้ายเช่นเดียวกับโครงกระดูก ก้างปลาแต่ละก้างแสดงถึงสาเหตุสำคัญ ในขณะที่ก้างย่อยแสดงถึงสาเหตุของแต่ละสาเหตุสำคัญ โครงสร้างของผังก้างปลาสามารถแตกแขนงออกไปได้หลายระดับตามความจำเป็นเพื่อหาสาเหตุของปัญหา

การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาด้วยแผนผังก้างปลา (Fish Bone Diagram) และการระดมสมองเพื่อหาสาเหตุของปัญหา โดยวิเคราะห์ลึกถึงรากของปัญหาอย่างแท้จริง เพื่อให้สามารถนำไปปรับปรุงแก้ไขกระบวนการได้อย่างแท้จริง และตรงประเด็น

เหตุปัจจัยหลัก ๆ ที่ใช้ใน Fishbone Diagram ประกอบด้วย ๕ M + ๑E : Man, Machines, Materials, Method, Measurement, Environment



ผังก้างปลา



แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ด้วย SIPOC Model

ประเภท	รายการ	ปัญหาอุปสรรค	แนวทางแก้ไข
Supplier	- ระบบ e-Tracking dla wu	- ข้อมูลที่มีในระบบ ในส่วนที่เป็น ปริมาณ จะเป็นข้อมูลดิบ หาก ต้องการใช้จะต้องมานับจำนวน คิดสรุปเป็นเปอร์เซ็นต์ด้วยตนเอง	- ประสานกับ จนท.งาน สารสนเทศในการหา เครื่องมือที่สามารถสรุป ยอดรวม จำนวนที่เป็นเชิง ปริมาณ ให้สามารถแสดงผลได้ทันที

Input	<ul style="list-style-type: none"> - ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ Doms - ข้อมูลผลการดำเนินงาน 	<ul style="list-style-type: none"> -ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ Doms ข้อมูลมีจำนวนมาก การค้นหาข้อมูลมีความคลาดเคลื่อน - ข้อมูลที่ได้มาต้องนำมาสังเคราะห์ก่อนที่จะรายงานผล 	จัดทำระบบการบันทึกข้อมูลโดยงานสารสนเทศฯ
Process	<ul style="list-style-type: none"> - จัดเก็บข้อมูลการดำเนินงานของส่วนนิติการ - ขอข้อมูลจากบุคลากรที่เกี่ยวข้อง - วิเคราะห์ สังเคราะห์ ข้อมูล -บันทึกข้อมูลในระบบ E-Report -รายงานผลให้กับหน่วยงานที่ขอ 		
Customer	<ul style="list-style-type: none"> - ส่วนแผนงานฯ - ส่วนทรัพยากรมนุษย์ฯ - ผู้บริหารที่กำกับดูแล - หัวหน้าหน่วยงาน 		
Output	รายงานผลการปฏิบัติงาน		
Outcome	เสร็จตามกำหนดเวลา ถูกต้องครบถ้วน		

๒.๒ ขั้นตอนการพัฒนา/ปรับปรุง

๒.๒.๑ การจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan)

แผนปฏิบัติการปรับปรุงกระบวนการ การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของส่วน
นิติการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

ลำดับที่	กิจกรรม	ปีงบประมาณ											
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
๑	หน่วยงานจัดทำแผนปฏิบัติการและตัวชี้วัดการดำเนินงานประจำปี			←→									
๒	ทบทวนตัวชี้วัดตามภารกิจและยุทธศาสตร์	←→											
๓	หน่วยงานจัดทำคำรับรองการปฏิบัติงาน	←→											
๔	รายงานผลการดำเนินงานรายเดือน	←→											→
๕	รายงานผลรายไตรมาส	←→											→
๖	รายงานผลรอบครึ่งปี	←→											→
๗	รายงานผลรอบปี	←→											→

๒.๓ การออกแบบ/ปรับปรุงกระบวนการและลงมือปฏิบัติ (Do - D)

๒.๓.๑ การกำหนดวัตถุประสงค์ของกระบวนการ

- เพื่อให้การปฏิบัติงาน ทำให้มีความคล่องตัวมากขึ้น
- เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน
- เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน
- เพื่อเสริมสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี ผู้ปฏิบัติงานร่วมมือกันทำงาน

๒.๓.๒ การกำหนดผลลัพธ์/ตัวชี้วัดของกระบวนการ

Output :

- มีขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ มีมาตรฐาน และชัดเจน
- ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน
- ข้อมูลที่ได้มีความถูกต้อง ครบถ้วน

Outcome :

กระบวนการเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้อง ครบถ้วน

๒.๓.๔ เครื่องมือในวิเคราะห์ พัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการ

เทคนิคการตั้งคำถาม ๕W-๑H (What, Why, Where, When, Who, How) ซึ่งเทคนิคนี้สามารถนำไปใช้เพื่อวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานในสภาพปัจจุบัน และหาวิธีการปรับปรุงที่ทำให้กระบวนการเหลือแต่ขั้นตอนที่เกิดมูลค่าเพิ่ม สามารถทำงานได้เสร็จทันเวลาและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกได้

การระบุปัญหาที่ชัดเจนเป็นพื้นฐานในการกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาที่แท้จริง ซึ่งจะช่วยให้แก้ปัญหาได้ตรงจุด สามารถรวบรวมรายละเอียดของปัญหาได้ตรงประเด็น โดยเทคนิคหนึ่งที่สามารถนำมาใช้ในการ วิเคราะห์สถานการณ์ปัญหาและช่วยให้ได้ข้อมูลที่น่าไปสู่การกำหนดกรอบของปัญหา คือการใช้คำถาม ๕W๑H คือ What (อะไร) เกิดปัญหาอะไร Who (ใคร) ปัญหานี้เกิดกับใคร หรือใครเป็นผู้ที่ทำให้เกิดปัญหานี้ Why (ทำไม) ทำไมจึงเกิดปัญหานี้ When (เมื่อใด) ปัญหานี้เกิดขึ้นเมื่อใด Where (ที่ไหน) ปัญหาเกิดขึ้นที่ไหน How (อย่างไร) จะแก้ปัญหานี้ได้อย่างไร (สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

๕W-๑H “การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของส่วนนิติการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์”

WHAT	รายงานผลการปฏิบัติงาน
WHY	เพื่อรายงานผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ว่าเป็นไปตามเป้าหมาย หรือไม่
WHEN	เพื่อให้ทันต่อการนำข้อมูลไปใช้
WHERE	ระบบ E-Report / ผู้บริหาร/หน่วยงาน
WHO	บุคลากรส่วนนิติการ/ ระบบ e-Tracking/ระบบ SAP
HOW	ดึงข้อมูลจากระบบบันทึกงาน ส่วนนิติการ e-Tracking

๒.๔ การตรวจสอบผลการปรับปรุง (Check – C)

การตรวจสอบผลการปรับปรุง พบว่า กระบวนการใหม่ช่วยลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานมาก แต่ยังมีข้อบกพร่องคือ หากบุคลากรที่รับผิดชอบตัวชี้วัดนั้นๆ หรือรับผิดชอบงานนั้นๆ ไม่ดำเนินการเพิ่มข้อมูลในระบบจัดเก็บฯ ก็ทำให้ข้อมูลที่ได้ไม่เป็นปัจจุบัน การรายงานผลก็ต้องใช้ข้อมูลประกอบจากหลายแหล่งมาประกอบกัน

๒.๕ การปรับปรุงแก้ไขและจัดทำมาตรฐาน (Action – A)

ติดตาม กำกับให้บุคคลที่เกี่ยวข้องเพิ่มข้อมูลในระบบ เพื่อให้ข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ หรืออาจมีการจัดทำระบบแจ้งเตือนไปยังบุคคลที่รับผิดชอบกรณีที่ยังไม่ได้มีการอัปเดตข้อมูลในระบบ

๓. ผลการพัฒนา/ปรับปรุง

๓.๑ ผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคของกระบวนการเดิม

กระบวนการเดิมหลังจากที่ได้มีการจัดทำระบบติดตามงาน e-Tracking dla wu เพื่อให้แต่ละงานบันทึกข้อมูลผลการดำเนินงานแล้ว ทำให้สามารถดึงข้อมูลส่วนนั้นไปรายงานผลได้ แต่มีข้อเสียคือข้อมูลในเชิงปริมาณ จะไม่ใช่ยอดสรุปรวม จะต้องมาคำนวณด้วยตนเองในภายหลังอีกครั้ง ทำให้ต้องใช้เวลาในการคำนวณข้อมูลสรุป

๓.๒ เปรียบเทียบกระบวนการเดิมกับกระบวนการใหม่

กระบวนการเดิม	กระบวนการใหม่
ดึงข้อมูลในระบบ e-Tracking dla wu และคำนวณข้อมูลสรุปในเชิงปริมาณด้วยตนเองอีกครั้ง ใช้เวลา ๑-๒ วัน	ดึงข้อมูลมากจากระบบ e-Tracking dla wu ที่มีการใช้สูตรคำนวณในระบบแล้วเสร็จ ใช้ระยะเวลา ๕-๑๐ นาที
ข้อมูลที่ได้ความน่าเชื่อถือน้อยกว่า เนื่องจากการคิดด้วยเครื่องคิดเลข อาจมีในกรณีที่เกิดตัวเลขผิด	ข้อมูลที่ได้มีความน่าเชื่อถือมากกว่า

๓.๓ ข้อดีและข้อเสีย/ข้อจำกัดของกระบวนการพัฒนา/ปรับปรุงใหม่

ข้อดี

- ลดระยะเวลา

ข้อจำกัด

- หากไม่มีการเพิ่มข้อมูลในระบบ ข้อมูลที่มีในระบบอาจจะไม่ใช่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน

๔. สรุปและข้อเสนอแนะ

๔.๑ สรุปผลการดำเนินงาน

จากการตามที่ได้มีการจัดทำคำสั่งในระบบ e-Tracking ให้สามารถเรียกดูผลลัพธ์ในเชิงปริมาณในแบบที่ต้องการแล้ว ช่วยให้การดำเนินงานลดระยะเวลาลงไปได้มาก

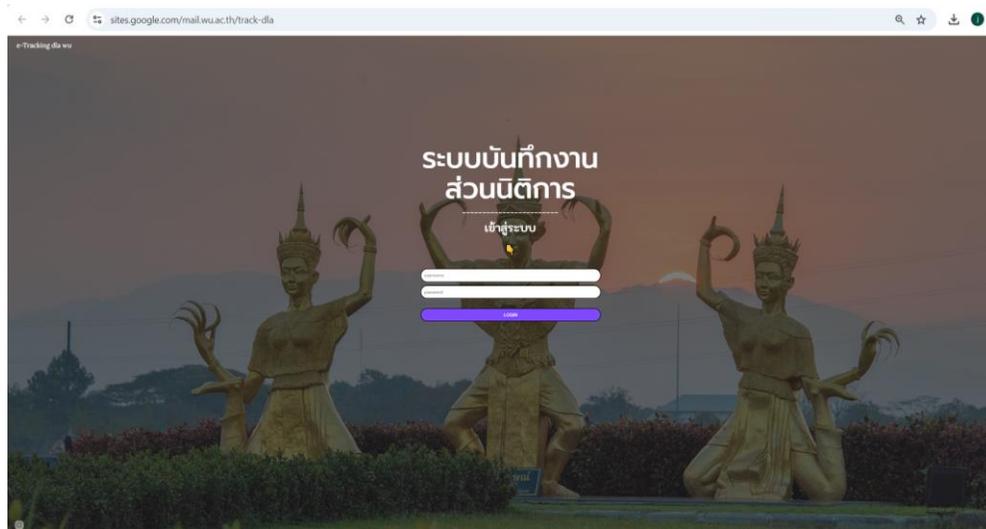
๔.๒ ข้อเสนอแนะ

ตามที่ได้มีการจัดทำคำสั่งในระบบ e-Tracking ให้สามารถเรียกดูผลลัพธ์ในเชิงปริมาณในแบบที่ต้องการแล้ว แต่ทั้งนี้ควรมีการสุ่มตรวจเช็คด้วยเครื่องคิดเลขอีกครั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าระบบยังคงมีความน่าเชื่อถือ

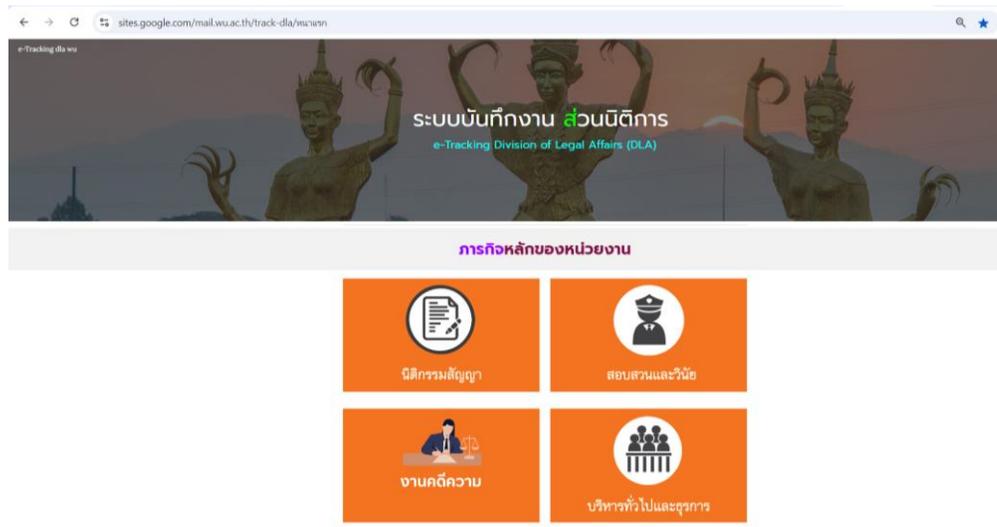
ภาคผนวก/อ้างอิง

๑. ระบบบันทึกงานส่วนนิติการ e-Tacking Devision of Legal Affairs

๑.๑ เข้าหน้าแรกของระบบผ่าน <https://sites.google.com/mail.wu.ac.th/track-dla> และลงชื่อเข้าใช้



๑.๒ หลังจากทีลงชื่อเข้าใช้แล้ว จะเจอหน้าที่รวมทุกภารกิจของหน่วยงาน สามารถเลือกดูได้ว่าจะดูภารกิจด้านไหน



๑.๓ ของเดิมจะมีแค่รายละเอียดทั้งหมด โดยจะต้องมาคิดสรุปยอดทีละรายการ

ลำดับสัญญา	ชื่อสัญญา (รายละเอียด)	วันที่สัญญา	ประเภทสัญญา	สัญญา	เงิน	เงินรวมสัญญา	วันที่สัญญา	วันที่สัญญา	จำนวน	จำนวน	วันที่สัญญา	วันที่สัญญา
1/2567	สัญญาจ้างสอนภาษาอังกฤษในวิชาภาษาอังกฤษเบื้องต้น ๑๖๐ ชั่วโมง/สัปดาห์ ๑๖๐ ชั่วโมง/สัปดาห์	19 ตุลาคม 2566	สัญญาจ้างสอน	จ้างสอน ๑๖๐ ชั่วโมง/สัปดาห์	8107,000.00	85,500.00	12/9/2566	11 ตุลาคม 2566	7	18 ตุลาคม 2566	นางสาวณิชา นิลรัตน์	19 ตุลาคม
2/2567	สัญญาจ้างสอนภาษาอังกฤษในวิชาภาษาอังกฤษเบื้องต้น ๑๖๐ ชั่วโมง/สัปดาห์ ๑๖๐ ชั่วโมง/สัปดาห์	28 ตุลาคม 2566	สัญญาจ้างสอน	จ้างสอน ๑๖๐ ชั่วโมง/สัปดาห์	898,000.00	84,900.00	20/9/2566	19 ตุลาคม 2566	15	4 ตุลาคม 2566	นางสาวณิชา นิลรัตน์	28 ตุลาคม
3/2567	สัญญาจ้างสอนภาษาอังกฤษในวิชาภาษาอังกฤษเบื้องต้น ๑๖๐ ชั่วโมง/สัปดาห์ ๑๖๐ ชั่วโมง/สัปดาห์	27 ตุลาคม 2566	สัญญาจ้างสอน	จ้างสอน ๑๖๐ ชั่วโมง/สัปดาห์	8490,000.00	834,500.00	20/9/2566	20 ตุลาคม 2566	7	28 ตุลาคม 2566	นางสาวณิชา นิลรัตน์	27 ตุลาคม
4/2567	สัญญาจ้างสอนภาษาอังกฤษในวิชาภาษาอังกฤษเบื้องต้น ๑๖๐ ชั่วโมง/สัปดาห์ ๑๖๐ ชั่วโมง/สัปดาห์	29 ตุลาคม 2566	สัญญาจ้างสอน	จ้างสอน ๑๖๐ ชั่วโมง/สัปดาห์	8513,000.00	825,650.00	28/9/2566	28 ตุลาคม 2566	15	13 ตุลาคม 2566	นางสาวณิชา นิลรัตน์	17 ตุลาคม 2566 19 ตุลาคม 2566 28 ตุลาคม
5/2567	สัญญาจ้างสอนภาษาอังกฤษในวิชาภาษาอังกฤษเบื้องต้น ๑๖๐ ชั่วโมง/สัปดาห์ ๑๖๐ ชั่วโมง/สัปดาห์	2 ตุลาคม 2566	สัญญาจ้างสอน	จ้างสอน ๑๖๐ ชั่วโมง/สัปดาห์	83,803,000.00	8190,000.00	28/9/2566	2 ตุลาคม 2566	7	5 ตุลาคม 2566	นางสาวณิชา นิลรัตน์	2 ตุลาคม
6/2567	สัญญาจ้างสอนภาษาอังกฤษในวิชาภาษาอังกฤษเบื้องต้น ๑๖๐ ชั่วโมง/สัปดาห์ ๑๖๐ ชั่วโมง/สัปดาห์	9 ตุลาคม 2566	สัญญาจ้างสอน	จ้างสอน ๑๖๐ ชั่วโมง/สัปดาห์	8480,000.00	824,000.00	28/9/2566	2 ตุลาคม 2566	7	9 ตุลาคม 2566	นางสาวณิชา นิลรัตน์	9 ตุลาคม
7/2567	สัญญาจ้างสอนภาษาอังกฤษในวิชาภาษาอังกฤษเบื้องต้น ๑๖๐ ชั่วโมง/สัปดาห์ ๑๖๐ ชั่วโมง/สัปดาห์	17 ตุลาคม 2566	สัญญาจ้างสอน	จ้างสอน ๑๖๐ ชั่วโมง/สัปดาห์	81,700,000.00	885,000.00	5/10/2566	4 ตุลาคม 2566	15	19 ตุลาคม 2566	นางสาวณิชา นิลรัตน์	17 ตุลาคม
8/2567	สัญญาจ้างสอนภาษาอังกฤษในวิชาภาษาอังกฤษเบื้องต้น ๑๖๐ ชั่วโมง/สัปดาห์ ๑๖๐ ชั่วโมง/สัปดาห์	1 พฤศจิกายน 2566	สัญญาจ้างสอน	จ้างสอน ๑๖๐ ชั่วโมง/สัปดาห์	82,110,888.00	835,545.00	25/10/2566	20 ตุลาคม 2566	15	14 พฤศจิกายน 2566	นางสาวณิชา นิลรัตน์	1 พฤศจิกายน
9/2567	สัญญาจ้างสอนภาษาอังกฤษในวิชาภาษาอังกฤษเบื้องต้น ๑๖๐ ชั่วโมง/สัปดาห์ ๑๖๐ ชั่วโมง/สัปดาห์	13 ธันวาคม 2566	สัญญาจ้างสอน	จ้างสอน ๑๖๐ ชั่วโมง/สัปดาห์	8388,454.50	819,423.00	1/12/2566	28 พฤศจิกายน 2566	15	13 ตุลาคม 2566	นางสาวณิชา นิลรัตน์	13 ตุลาคม
10/2567	สัญญาจ้างสอนภาษาอังกฤษในวิชาภาษาอังกฤษเบื้องต้น ๑๖๐ ชั่วโมง/สัปดาห์ ๑๖๐ ชั่วโมง/สัปดาห์	10 ธันวาคม 2566	สัญญาจ้างสอน	จ้างสอน ๑๖๐ ชั่วโมง/สัปดาห์	81,695,522.00	884,777.00	1/12/2566	28 พฤศจิกายน 2566	15	13 ตุลาคม 2566	นางสาวณิชา นิลรัตน์	22 ธันวาคม 2566 28 ธันวาคม 2566 13 ธันวาคม

๑.๔ ปัจจุบันสามารถคลิกที่แท็บด้านล่างเพื่อเรียกดูข้อมูลสรุปในเชิงปริมาณได้

ประเภทสัญญา	จำนวนสัญญา	ยอดรวมเงิน	ยอดรวมเงินประกันสัญญา
สัญญาจ้างสอน	1	81,552,000.00	877,600.00
สัญญาจะซื้อขาย	6	816,356,224.50	8817,812.00
สัญญาจ้าง	21	8710,845,087.00	835,542,056.00
สัญญาจ้างเหมา	8	885,398,260.00	84,269,913.00
สัญญาเช่า	7	8206,006,053.35	814,071,482.67
สัญญาซื้อขาย	125	8363,820,409.50	818,196,266.93
ผลรวม	168	81,383,978,034.35	872,975,130.60

๒. ระบบ <https://oss.wu.ac.th/>

๓. ระบบ SAP มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

ประวัติผู้เขียน

ข้อมูลส่วนตัว

ชื่อผู้เขียน (ไทย) : นางฉันทนา ชูสิงห์

ชื่อผู้เขียน (อังกฤษ) : Mrs.Chantana Choosing

ตำแหน่ง : เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

สังกัด : งานบริหารทั่วไปและธุรการ ส่วนนิติการ

สถานที่ทำงาน : ส่วนนิติการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ อาคารบริหาร มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ๘๐๑๖๐

โทรศัพท์ : ๐-๗๕๔๗-๗๐๖๒

E-mail : cchantan@wu.ac.th

ประวัติการศึกษา

๒๕๓๗ - ๒๕๓๙ : มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนสิชลคุณาธารวิทยา

๒๕๓๙ - ๒๕๔๒ : ปวช. คณะเกษตรศาสตร์ เอกผ้าและเครื่องแต่งกาย วิทยาลัยอาชีวศึกษา
นครศรีธรรมราช

๒๕๔๐ - ๒๕๔๒ : ปวส. คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการธุรกิจเกษตร
สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพระนครศรีอยุธยา หันตรา

๒๕๔๓ - ๒๕๔๕ : ปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการทั่วไป สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
วิทยาเขตภาคใต้

ประวัติการทำงาน

๒๕๖๒ - ปัจจุบัน : เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ส่วนนิติการ

๒๕๖๐-๒๕๖๒ : เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ศูนย์สมาร์ฟาร์ม

๒๕๔๘ - ๒๕๖๐ : พนักงานธุรการ หน่วยพัฒนาองค์กร

๒๕๔๖ - ๒๕๔๘ : เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน บริษัท วอเตอร์ อินเด็กซ์ แอนด์ คอนซัลแทนท์ จำกัด