

ฟอร์มรายงานความก้าวหน้า

(Progress Report)

การปรับปรุงกระบวนการ

โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติ “The Change Agent Network: Driving Process Innovation”

(เครือข่าย Change Agent ขับเคลื่อนนวัตกรรมกระบวนการทำงาน)

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

1. ชื่อกระบวนการ : กระบวนการขอยืม – คืน วัสดุครุภัณฑ์
2. ผู้รับผิดชอบหลัก : นายธนภัทร ปัญญาวุฒิ ตำแหน่ง นักบริหารเทคโนโลยีการศึกษา
3. ทีมสนับสนุน : บุคลากรหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะรัฐศาสตร์ฯ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลกระบวนการ

1. โจทย์และความท้าทาย (The Challenge)

เดิมกระบวนการขอยืม - คืน วัสดุครุภัณฑ์ของหน่วยงานพึ่งพาการทำงานที่ข้อมความผ่านระบบ CMU e-Document เพื่อขออนุมัติการยืมหรือเบิกใช้ แม้จะสอดคล้องกับรูปแบบงานเอกสารราชการ แต่กลับไม่ตอบโจทย์ “งานบริการยืม-คืน” ที่เกิดขึ้นคือ ต้องการความรวดเร็ว และมีรายการอุปกรณ์หลากหลาย ทำให้เกิดความล่าช้าจากการรออนุมัติและการตีกลับแก้ไขเอกสาร เกิดงานซ้ำซ้อนจากการคีย์ข้อมูลหลายรอบ และทำให้การติดตามสถานะยืม-คืนขาดความต่อเนื่อง ผู้รับบริการต้องสอบถามซ้ำ ขณะที่เจ้าหน้าที่ต้องแบกรับภาระเอกสารมากกว่าการให้บริการหน้างาน ส่งผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพการสนับสนุนการเรียนการสอน/การประชุม และเพิ่มความเสี่ยงด้านการควบคุมทรัพย์สิน

โครงการนี้จึงพัฒนา “ระบบเว็บยืม-คืนภายในหน่วยงาน” โดยยกระดับกระบวนการสู่ “Smart E-Borrowing System” เพื่อเปลี่ยนผ่านจากงานแบบ Document-centric ไปเป็น Service-centric Workflow อย่างแท้จริง ครอบคลุมการทำงานแบบ End-to-End ตั้งแต่ยื่นคำขอ ตรวจสอบคิว/ความพร้อม ยืนยันหรืออนุมัติ (ตามเงื่อนไข) จำยืมอุปกรณ์ แจ้งเตือนกำหนดคืน รับคืน ตรวจสอบสภาพ และปิดงานในระบบเดียว พร้อมกำหนด Ticket ID และสถานะมาตรฐานแบบเรียลไทม์ ทำให้ผู้ใช้ติดตามได้ด้วยตนเอง ลดการประสานงานซ้ำ ลด Lead Time และทำให้บริการ “เร็วขึ้น ชัดขึ้น และเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหน่วยงาน”

นอกจากนี้ ระบบใหม่ยังออกแบบเพื่อยกระดับ “ธรรมาภิบาลในการควบคุมทรัพย์สิน” ด้วยการติดตาม (Tracking) และบันทึกประวัติ (Audit Log) ที่ตรวจสอบย้อนหลังได้ครบถ้วนว่าใครทำรายการ เมื่อใด และสถานะเปลี่ยนอย่างไร ลดช่องโหว่เรื่องคืนช้า/สูญหาย/ชำรุดโดยไม่มีหลักฐาน พร้อมจัดเก็บข้อมูลเชิงระบบเพื่อการวิเคราะห์ (Analytics) เช่น ปริมาณการยืม รายการยอดนิยม อัตราคืนเกินกำหนด และการชำรุดซ้ำ เพื่อสนับสนุน

การตัดสินใจด้านซ่อมบำรุงและการจัดซื้อทดแทนอย่างมีหลักฐาน สรุปแล้ว Smart E-Borrowing System ไม่เพียงทำให้กระบวนการ “ไวขึ้น” แต่ทำให้ “โปร่งใส ตรวจสอบได้ วัดผลได้ และยั่งยืน” ในระดับการบริหารจัดการทรัพย์สินของหน่วยงาน

2. การวิเคราะห์สาเหตุและจุดวิกฤต (Root Cause Analysis & Visualization)

2.1 แผนภาพวิเคราะห์



จากการวิเคราะห์สาเหตุและจุดวิกฤตของกระบวนการยืม-คืนครุภัณฑ์ พบว่าปัญหาหลักเกิดขึ้นในหลายขั้นตอนของการทำงาน เริ่มตั้งแต่ผู้ขอยืมที่ต้องกรอกข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งมีความเสี่ยงต่อความผิดพลาดของข้อมูล ต่อมาในขั้นตอนการตรวจสอบและบันทึกข้อมูล มีการบันทึกซ้ำซ้อนหลายแหล่ง โดยเฉพาะในรายงานสถิติการยืม-คืน ทำให้เพิ่มโอกาสเกิด Human Error ขณะเดียวกัน การติดตามสถานะการคืนยังเป็นแบบ Manual ไม่มีระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ ส่งผลให้การติดตามเป็นลักษณะเชิงรับ (Reactive) คือจะดำเนินการเมื่อเกิดปัญหาหรือเกินกำหนดแล้วเท่านั้น นอกจากนี้ ข้อมูลสถานะครุภัณฑ์ยังไม่ได้ถูกรวบรวมศูนย์ไว้ในระบบเดียว ทำให้การตรวจสอบความพร้อมและภาพรวมของทรัพย์สินทำได้ยากและล่าช้า โดยสรุปจุดวิกฤตสำคัญของกระบวนการปัจจุบันอยู่ที่ ความซ้ำซ้อนของข้อมูล และการขาดระบบติดตามสถานะแบบอัตโนมัติที่มีประสิทธิภาพ

3. เป้าหมายที่มุ่งหวัง (Ambition & Objectives) ตั้งเป้าหมายที่วัดผลได้และท้าทายความสามารถ

3.1 วัตถุประสงค์

3.1.1 เพื่อพัฒนาระบบบริการยืม-คืนพัสดุครุภัณฑ์รูปแบบดิจิทัล (Smart E-Borrowing) ที่ใช้งานผ่าน Web Application

3.1.2 เพื่อลดเวลาและขั้นตอนจากงานเอกสารอนุมัติ สู่บริการยืม-คืนที่รวดเร็วและตรวจสอบได้

3.1.3 เพื่อลดงานซ้ำซ้อนของเจ้าหน้าที่และลดความผิดพลาดจากการบันทึกข้อมูล

3.1.4 เพื่อลดความเสี่ยงทรัพย์สินสูญหาย/ชำรุด/คืนช้า ด้วยหลักฐานและการแจ้งเตือน เพิ่มประสิทธิภาพในการควบคุม ตรวจสอบ และติดตามทรัพย์สินด้วยระบบดิจิทัลที่แม่นยำ

3.1.5 เพื่อสร้างฐานข้อมูลกลางสำหรับวิเคราะห์สถิติการใช้งาน นำไปสู่การวางแผนบริหารจัดการทรัพยากรอย่างยั่งยืน

3.2 ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPIs)

3.2.1 KPI-1 Lead Time ยื่นคำขอ → ยืนยันพร้อมรับของ ลดลง $\geq 50\%$

3.2.2 KPI-2 First-time-right ข้อมูลคำขอมีความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ต้องส่งกลับแก้ไข (ข้อมูลครบในครั้งแรก) $\geq 90\%$

3.2.3 KPI-3 ลดจำนวนการถามสถานะ/ติดตามซ้ำ $\geq 50\%$

3.2.4 KPI-4 สัดส่วนคำขอที่มีเลขอ้างอิง ติดตามสถานะมี Digital Ticket ID และระบุตัวตนผู้รับผิดชอบได้ = 100%

3.2.5 KPI-5 อัตราคืนเกินกำหนดลดลง $\geq 90\%$

3.2.6 KPI-6 ความพึงพอใจผู้ใช้ $\geq 4.5/5$

4. แนวทางพัฒนากระบวนการงานด้วยความคิดสร้างสรรค์ (Creative Implementation)

4.1 แนวคิดนอกรอบ (Originality)

4.1.1 เปลี่ยนจากการทำเอกสารแบบ "Document-Based" เป็น "Ticket-Based System" ที่ผสมผสานแนวคิด Agile เข้ากับกระบวนการทำงานราชการ

4.1.2 One-Stop Request รวมการจอง-ตรวจสอบ-รับของ ไว้ในแพลตฟอร์มเดียว

4.1.3 Ticket ID + Real-time Status ทุกคำขอมีเลขคำขอและสถานะชัดเจน ลดการถามซ้ำ

4.1.4 Asset-centric Log ประวัติครุภัณฑ์รายชิ้น (ยืมเมื่อไร ใครยืม ชำรุดอะไร)

4.1.5 Auto Notification แจ้งเตือนก่อนกำหนดคืน/เมื่อเกินกำหนดอัตโนมัติ

4.1.6 Audit Log บันทึกการเปลี่ยนสถานะทุกครั้ง (ใครทำ/ทำเมื่อไร) เพื่อความโปร่งใส

4.2 วิธีการดำเนินการ (Action Plan)

- 4.2.1 วิเคราะห์งาน ออกแบบฟอร์ม/สถานะ กำหนด Flow การทำงาน จัดทำทะเบียนครุภัณฑ์
- 4.2.2 พัฒนาเว็บ + สิทธิ์ผู้ใช้ + โมดูลจ่าย/คืน + แจ้งเตือน + Audit
- 4.2.3 ทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ปรับปรุงแก้ไข
- 4.2.4 เปิดใช้งานจริงเต็มรูปแบบ และติดตามผล KPI

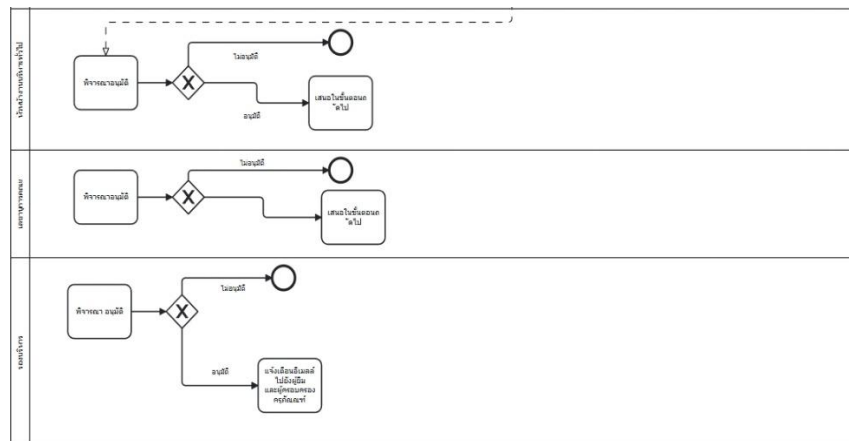
5. ผลลัพธ์และมูลค่าที่เกิดขึ้น (Impact & Value)

5.1 ผลลัพธ์เชิงปริมาณ (Quantitative)

- 5.1.1 ลดระยะเวลาดำเนินการ จากเดิมเฉลี่ย [XX] ชั่วโมง เหลือเพียง [XX] นาที (ลดลง [XX]%)
- 5.1.2 ลดจำนวนครั้งถามสถานะ/ติดตามซ้ำ ก่อน: [] ครั้ง/เคส หลัง: [] ครั้ง/เคส
- 5.1.3 เพิ่มความสมบูรณ์ของข้อมูล: ข้อมูลการยืม-คืนถูกต้องครบถ้วน 100% (ไม่มีข้อมูลสูญหาย)
- 5.1.4 ลดอัตราคืนเกินกำหนด ก่อน: []% หลัง: []%
- 5.1.5 ลดเวลาดำเนินการเจ้าหน้าที่ที่ประหยัดได้ เฉลี่ย [] นาที/เคส รวม [] ชั่วโมง/เดือน

5.2 ผลลัพธ์เชิงคุณภาพ (Qualitative)

- 5.2.1 ผู้ขอยืมสะดวกขึ้น ขอได้เร็ว ติดตามได้เอง ลดภาระทำเอกสาร
- 5.2.2 เจ้าหน้าที่ทำงานเป็นระบบ ลดความผิดพลาดจากการจด/ค้นเอกสาร
- 5.2.3 โปร่งใส ตรวจสอบย้อนหลังได้ด้วย Ticket และ Audit Log
- 5.2.4 มีข้อมูลสำหรับวางแผนซ่อมบำรุง/จัดซื้อทดแทนเชิงรุก
- 5.2.5 เสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ทันสมัยให้กับหน่วยงาน



6. การต่อยอดและขยายผล (Scalability & Sustainability)

6.1 การนำไปใช้ต่อ

- 6.1.1 ปรับใช้กับการยืมทรัพยากรอื่น เช่น ห้องประชุม พื้นที่กิจกรรม ชุดอุปกรณ์กิจกรรม
- 6.1.2 ขยายไปยังหน่วยงานอื่นภายในคณะ โดยเพิ่มรายการครุภัณฑ์และกำหนด Role
- 6.1.3 เชื่อมกับระบบแจ้งซ่อม เมื่อคืนแล้วพบชำรุด ให้เปิดงานซ่อมอัตโนมัติจาก Ticket เดิม

6.2 แนวทางการรักษามาตรฐาน

- 6.2.1 จัดทำ SOP 1 หน้า และคู่มือผู้ใช้ (Requester/Operator/Admin)
- 6.2.2 กำหนด Data Owner และผู้ดูแลระบบ พร้อมแผนการสำรอง/กู้คืนข้อมูล
- 6.2.3 ตั้ง KPI และรายงานผลรายเดือนเพื่อให้ระบบถูกใช้ต่อเนื่อง
- 6.2.4 ทบทวนรายการครุภัณฑ์และเงื่อนไขการยืมทุกไตรมาส
- 6.2.5 บริหารความปลอดภัยข้อมูลด้วย Role-based Access และ Audit Log

7. สรุปจุดเด่นนวัตกรรม (Innovation Signature)

“ เปลี่ยนจากบันทึกข้อความ e-Document สู่ระบบเว็บยืม-คืน Smart Ticketing เพื่อการบริหารจัดการทรัพย์สินที่โปร่งใส และสร้างธรรมาภิบาลการควบคุมทรัพย์สินด้วยระบบ Real-time Audit ”