Change Agent Showcase 2569

Template Slide นำเสนอผลงาน

ชื่อผลงาน

การปรับปรุงกระบวนการรับแจ้งซ่อมภายในคณะรัฐศาสตร์ (repair.eservice.pol)

หน่วยงาน

งานบริหารทั่วไป คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้รับผิดชอบ

นายธนภัทร ปัญญาวุฒิ (นักบริหารเทคโนโลยีการศึกษา)

1. ความเป็นมาและปัญหา (Pain Point)

ก่อนการปรับปรุง

- **ปัญหาที่พบ:** คณะมีครุภัณฑ์ในความดูแลกว่า **4,374 รายการ** แต่การแจ้งซ่อมแบบเดิมใช้กระดาษและโทรศัพท์ ข้อมูลตกหล่น ไร้ระบบจัดเก็บรวมศูนย์
- **ความล่าช้า:** กระบวนการซ่อมแซมใช้เวลานาน **3 - 7 วันทำการ** ผ่านขั้นตอนหลายระดับ ไร้เกณฑ์วัดระยะเวลามาตรฐานในการควบคุมช่าง
- **ความซ้ำซ้อน:** ผู้รับบริการต้องโทรติดตามงานซ้ำซ้อน เจ้าหน้าที่หน้างานเข้าตรวจสอบโดยไม่มีประวัติเครื่องและขาดอะไหล่ที่จำเป็น
- **ข้อร้องเรียน:** ไม่สามารถตรวจสอบสถานะคำร้องได้ ผู้แจ้งไม่ทราบความคืบหน้า และไม่มีรูปถ่ายยืนยันผลงานความเรียบร้อยหลังการซ่อมเสร็จ
- **ภาระงานที่สูง:** เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อมูลลงสมุดคุมและพิมพ์ลง Excel ประจำเดือนซ้ำซ้อน เสียเวลาทำรายงาน 2 - 3 วัน
- **บริบทการใช้ควบคู่กับ Traffy Fondue:** คณะเปิดใช้ Traffy Fondue รับเรื่องทั่วไปจากบุคคลภายนอก แต่ข้อมูลไม่เชื่อมเข้าฐานข้อมูลคณะ ไม่สามารถผูกกับครุภัณฑ์ 4,374 ชิ้น และไม่สามารถควบคุมช่างภายในได้ จึงจำเป็นต้องมีระบบ E-Repair เป็นแกนหลัก

Pain Point หลัก

“กระบวนงานซ่อมแซมเดิมใช้เวลานาน 3 - 7 วัน ตรวจสอบสถานะไม่ได้ ไร้รูปถ่ายยืนยันผลงาน และไม่เชื่อมโยงกับทะเบียนครุภัณฑ์ 4,374 รายการของคณะ”

2. SIPOC ของกระบวนงาน

การวิเคราะห์สายธารคุณค่า (Value Stream) กระบวนงานเดิม vs กระบวนงานใหม่

องค์ประกอบ	⊗กระบวนงานเดิม (กระดาษ / โทรศัพท์)	✓กระบวนงานใหม่ (repair.eservice.pol)
Supplier (ผู้ส่งมอบ)	อาจารย์, บุคลากร, นักศึกษา คณะรัฐศาสตร์ฯ	อาจารย์, บุคลากร, นักศึกษา คณะรัฐศาสตร์ฯ
Input (ปัจจัยนำเข้า)	ใบแจ้งซ่อมกระดาษ, โทรศัพท์, ไลน์ส่วนตัว (ข้อมูลมักตกหล่น)	คำร้องออนไลน์ผ่านเว็บ + ผูกรหัสครุภัณฑ์ 4,374 รายการ + รูปถ่ายของเสีย
Process (กระบวนการ)	กรอกฟอร์มกระดาษ ➔ รอเสนอหัวหน้างาน ➔ จ่ายงานช่าง ➔ ช่างเข้าซ่อม ➔ เซ็นปิดงาน **(ใช้เวลา 3 - 7 วันทำการ ตรวจสอบสถานะไม่ได้)**	แจ้งผ่านมือถือใน 1 นาที ➔ แจ้งเตือนช่างทาง Discord/Email ทันที ➔ ซ่อมและคุม SLA 7 วัน **(รับเรื่องใน 15-30 นาที, ติดตามสถานะ Live Stepper 24 ชม.)**
Output (ผลผลิต)	อุปกรณ์ได้รับการซ่อมแซม (ไม่มีภาพถ่ายยืนยันผลงาน)	อุปกรณ์พร้อมใช้สมบูรณ์ + ภาพถ่าย Before/After 100% + ป้ายรับรองผลงาน
Customer (ผู้รับบริการ)	ผู้รับบริการ (ผู้แจ้งซ่อม), ผู้บริหารคณะ	ผู้รับบริการ (พึงพอใจ 96.5%), เจ้าหน้าที่ (คิวงานชัด), ผู้บริหาร (ดูแดชบอร์ด/Excel)

3. สิ่งที่ค้นพบจากการวิเคราะห์

Gap / Opportunity (การวิเคราะห์ความสูญเปล่าตามหลัก Lean Management 4 ด้าน)

- **จุดรอคอย (Waiting):** ผู้รับบริการรอคอยการตรวจสอบโดยไม่ทราบสถานะ, เจ้าหน้าที่รอรับใบงานกระดาษเฉลี่ย 1-2 วันเพื่อรวบรวมเสนอหัวหน้างาน
- **จุดวนซ้ำ (Rework):** การซ่อมอุปกรณ์ตัวเดิมซ้ำซากโดยไม่ทราบว่าเคยเปลี่ยนอะไหล่ใดไปแล้ว เพราะขาดระบบประวัติการบำรุงรักษารายชิ้น
- **ขั้นตอนที่ไม่สร้างคุณค่า (Over-Processing):** การลงบันทึกข้อมูลซ้ำซ้อนในสมุดคุมและโปรแกรม Excel แยกไฟล์กัน เกิดความเสี่ยงต่อความคลาดเคลื่อน
- **คอขวด (Bottleneck / Motion):** ผู้แจ้งต้องเดินทางมาส่งใบคำร้องที่สำนักงาน และเจ้าหน้าที่ต้องเดินมารับใบงานและเซ็นปิดงาน
- **โอกาสพัฒนา (Opportunity):** พัฒนาระบบเว็บแอปพลิเคชันรวมศูนย์ แจ้งซ่อมผ่านมือถือ ติดตามสถานะ 24 ชม. และควบคุมมาตรฐานเวลา SLA 7 วัน

เป้าหมายการปรับปรุงเชิงยุทธศาสตร์

“เปลี่ยนกระบวนงานซ่อมแซมจากระบบกระดาษที่ล่าช้า สู่ระบบดิจิทัลแบบครบวงจร (One-Stop Digital Maintenance System) โปร่งใสและรวดเร็ว”

4. แนวทางการปรับปรุง

สิ่งที่ดำเนินการ (สถาปัตยกรรมระบบดิจิทัล 6 แกนหลักในการแก้ปัญหา)

1. Smart Public Portal

แจ้งซ่อมได้ใน 1 นาทีผ่านสมาร์ทโฟน เชื่อมโยงฐานข้อมูลครุภัณฑ์คณะ 4,374 รายการ พร้อมแนบรูปของเสียได้ทันที ไม่ต้องล็อกอิน

2. Visual Tracking Stepper

ติดตามสถานะ 24 ชั่วโมงผ่านรหัสคำร้อง (REP-XXX) แสดงแถบความคืบหน้า 4 ขั้นตอน ทราบชื่อช่างและเบอร์ติดต่อทันที

3. SLA 7 วัน & Auto Warnings

จ่ายงานช่างตามความเชี่ยวชาญ และควบคุมกรอบเวลามาตรฐาน SLA 7 วัน พร้อมระบบป้ายเตือนอัตโนมัติเมื่องานใกล้ครบกำหนดหรือเกินเวลา

4. Verified Proof of Repair

บังคับให้ช่างแนบภาพถ่ายหลังซ่อมเสร็จ 100% เปรียบเทียบกับภาพก่อนซ่อม เพื่อเป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ก่อนกดปิดงาน

5. Multi-Channel Notifications

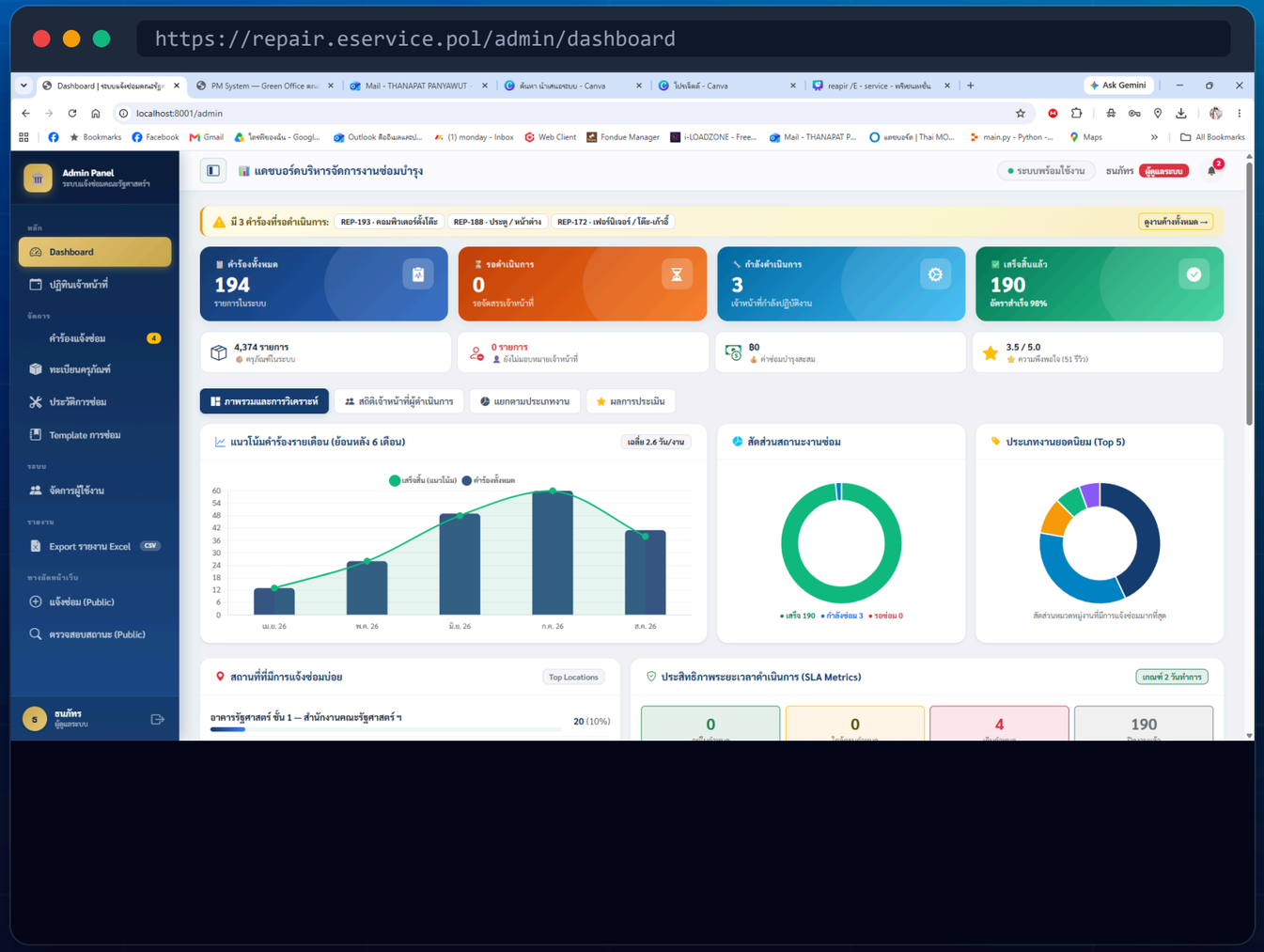
ส่งข้อความแจ้งเตือนอัตโนมัติเข้าห้องปฏิบัติการช่างทาง Discord Webhook และส่งอีเมลยืนยันถึงผู้รับบริการทันทีแบบ Zero Delay

6. Dashboard & Excel 9 มิติ

แดชบอร์ดสรุปสถิติภาพรวมสำหรับผู้บริหาร และระบบส่งออกรายงาน Excel 9 มิติเพื่อสนับสนุนการวางแผนงบประมาณซ่อมบำรุง

4.1 แดชบอร์ดบริหารจัดการงานซ่อมบำรุง (Executive Overview)

ศูนย์รวมข้อมูลสถิติภาพรวมและการติดตามงานซ่อมแบบเรียลไทม์



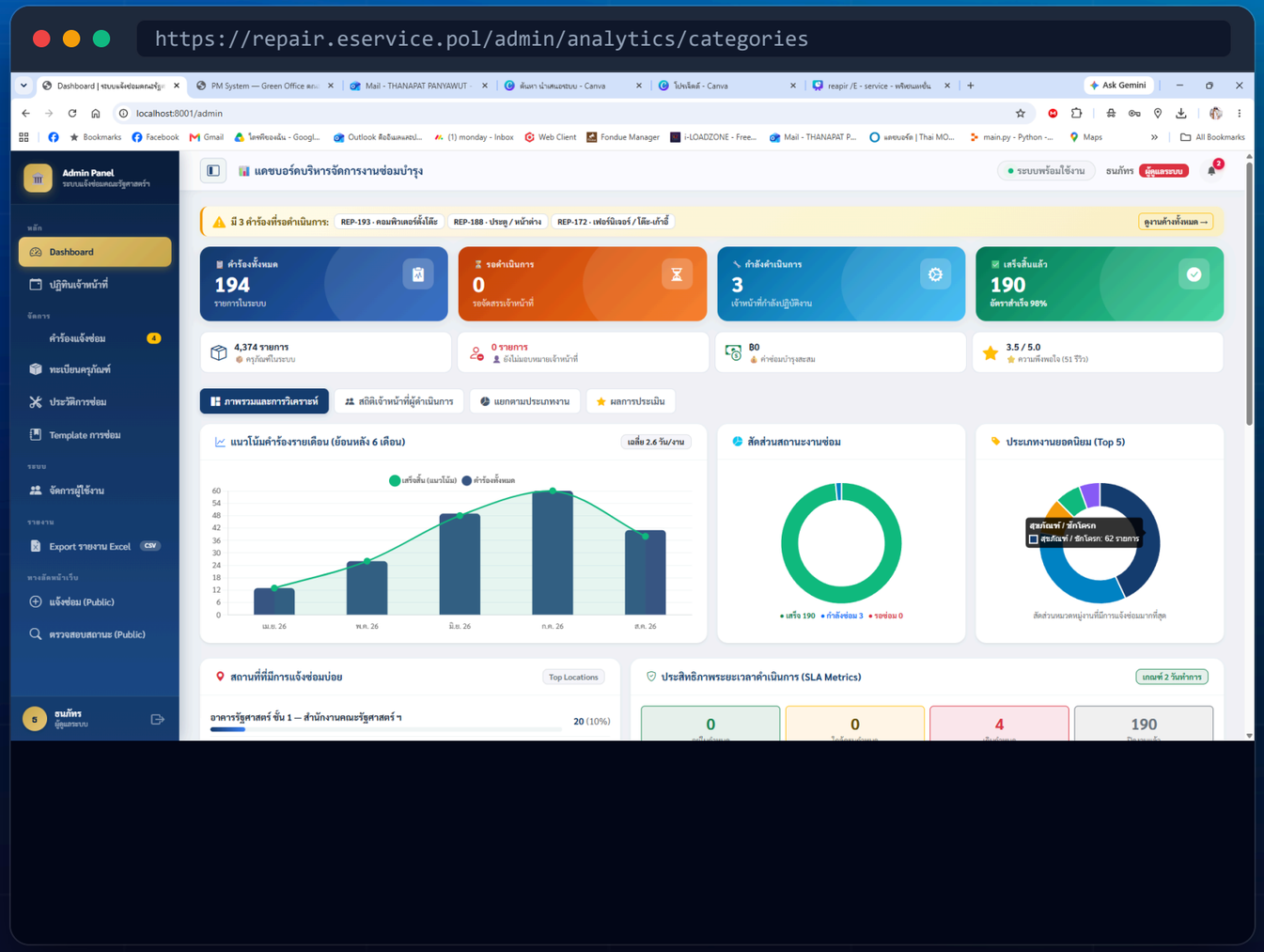
จุดเด่นของระบบ

- แสดงตัวชี้วัดสำคัญ: คำร้องทั้งหมด **194 รายการ**, ซ่อมเสร็จสิ้น **190 รายการ** (อัตราสำเร็จสูงถึง **98%**)
- เชื่อมโยงฐานข้อมูลครุภัณฑ์ในระบบกว่า **4,374 รายการ**
- กราฟแนวโน้มคำร้องย้อนหลัง 6 เดือน แสดงปริมาณงานเพื่อการจัดสรรกำลังคน
- โดนัทชาร์ตแสดงสัดส่วนสถานะงานซ่อม และการกระจายตัวของงาน

ผู้บริหารสามารถมองเห็นภาพรวมการปฏิบัติงานได้ทันทีแบบ Real-time

4.2 สัดส่วนหมวดหมู่งานซ่อมยอดนิยมและการวิเคราะห์เชิงลึก

การวิเคราะห์กลุ่มงานซ่อมบำรุงที่พบบ่อยเพื่อการเตรียมความพร้อมด้านพัสดุอะไหล่



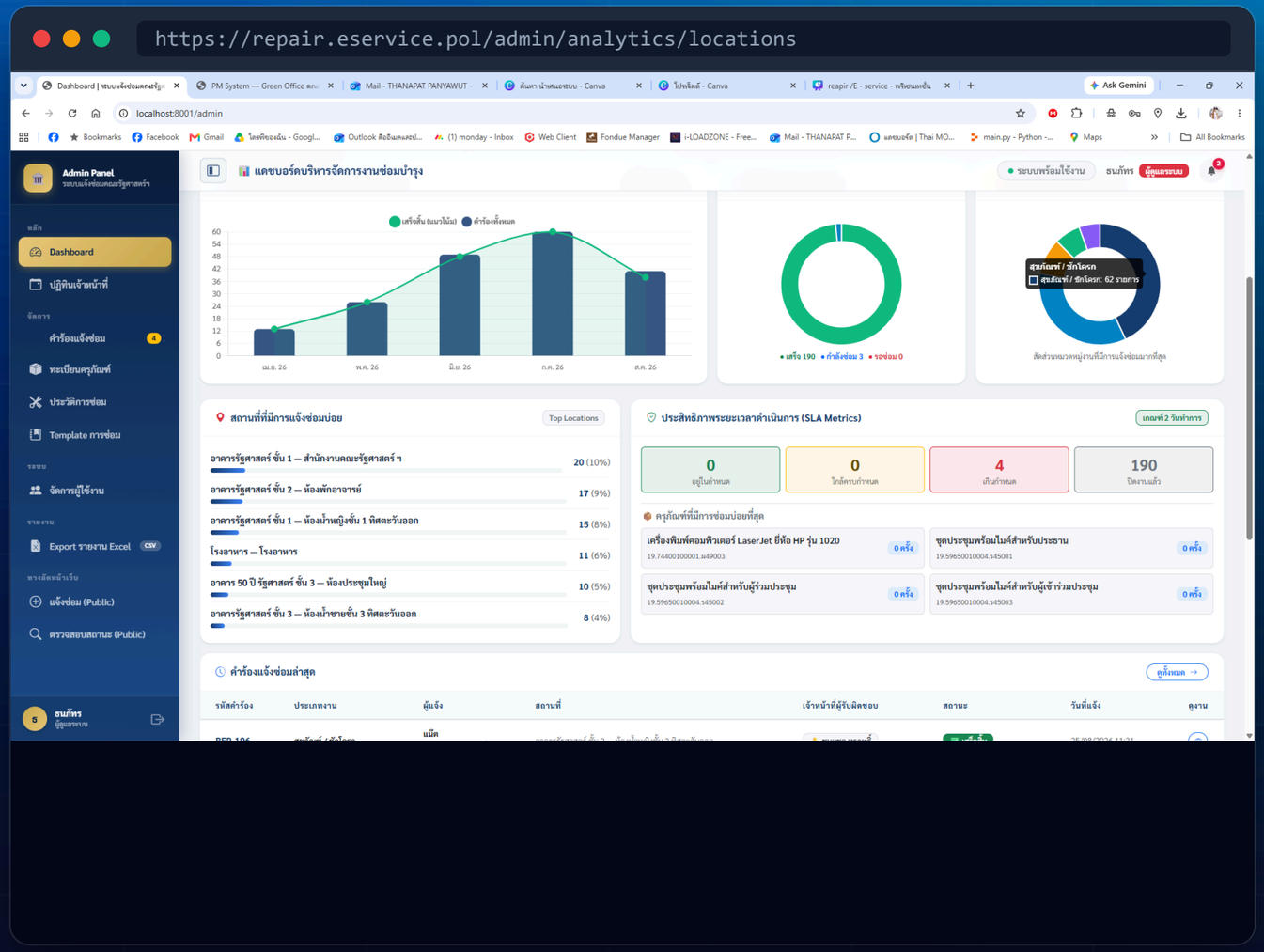
จุดเด่นของระบบ

- วิเคราะห์สัดส่วนหมวดหมู่งานซ่อมยอดนิยม (Top 5) ในรูปแบบ Interactive Chart
- พบว่า **สุขภัณฑ์ / ชักโครก** มีการแจ้งซ่อมสูงสุดถึง **62 รายการ** ตามด้วยระบบไฟฟ้าและเครื่องปรับอากาศ
- ช่วยให้ฝ่ายบริหารพัสดุสามารถวางแผนสำรองอะไหล่ฟลัชวาล์วและซีลยางล่วงหน้าได้อย่างตรงจุด
- ลดปัญหางานค้างรออะไหล่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วางแผนจัดซื้ออะไหล่ตรงความต้องการจริง ลดงบประมาณสูญเปล่า

4.3 การวิเคราะห์สถานที่แจ้งซ่อมบ่อยและตัวชี้วัด SLA Metrics

การควบคุมประสิทธิภาพระยะเวลาดำเนินการ และระบุจุดชำรุดซ้ำซ้อนในอาคาร



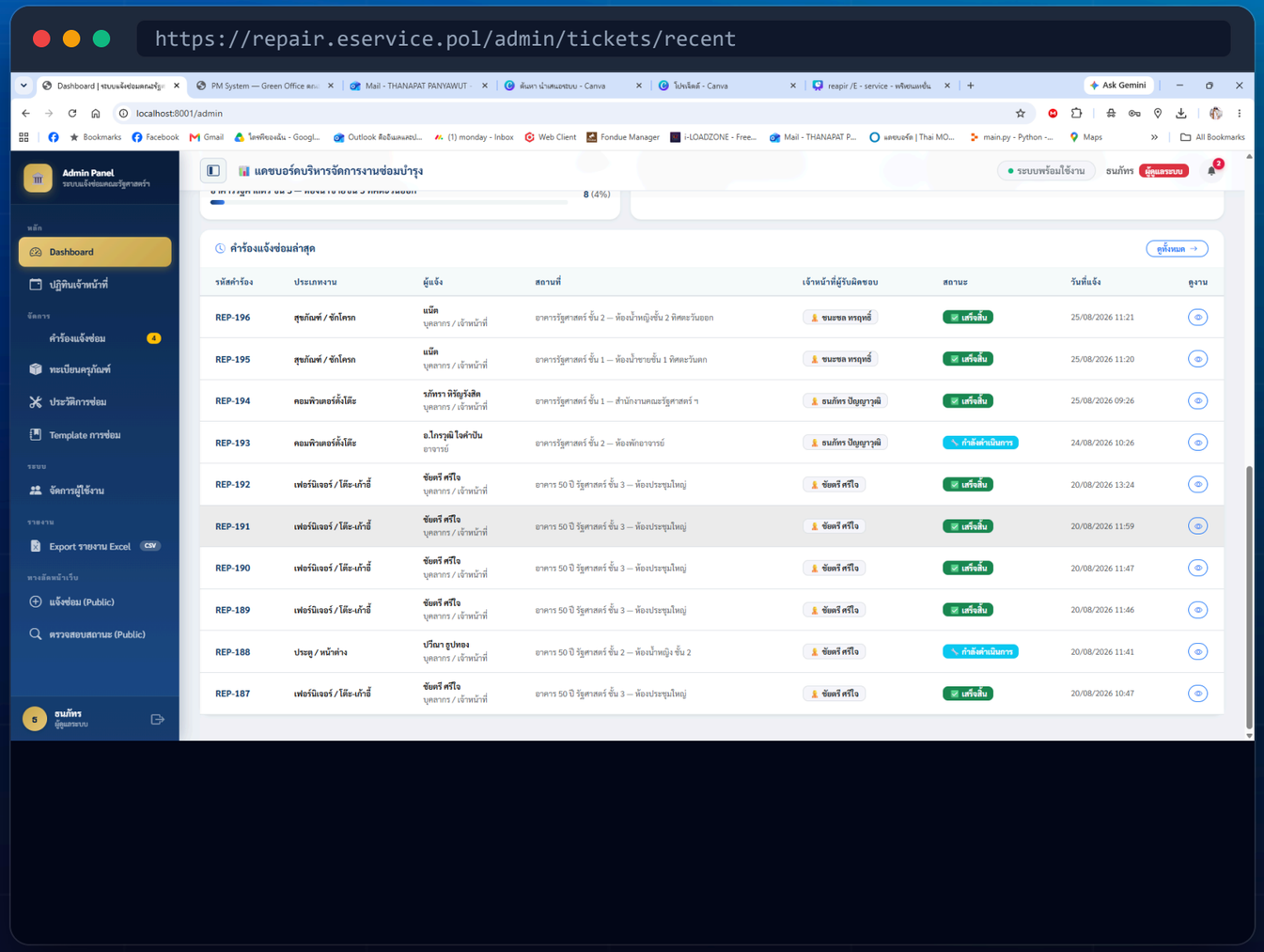
จุดเด่นของระบบ

- สรุปสถานที่ที่มีการแจ้งซ่อมบ่อย: อาคารรัฐศาสตร์ ชั้น 1 สำนักงานคณะ (20 รายการ), ห้องพักอาจารย์ (17 รายการ), ห้องน้ำหญิง (15 รายการ)
- ระบบควบคุมประสิทธิภาพเวลา (SLA Metrics) กำหนดเกณฑ์ปฏิบัติงานชัดเจน
- แสดงสถิติปิดงานแล้ว **190 รายการ** มีงานเกินกำหนดเพียง 4 รายการเพื่อการปรับปรุง
- ระบุรายการครุภัณฑ์ที่มีการซ่อมบ่อยที่สุดเพื่อประกอบการพิจารณาเปลี่ยนเครื่อง

ควบคุมมาตรฐานเวลาการทำงาน และจัดการอาคารสถานที่ได้เชิงรุก

4.4 ระบบติดตามคำร้องแจ้งซ่อมล่าสุดแบบเรียลไทม์

ตารางสรุปคำร้องงานซ่อมล่าสุด พร้อมข้อมูลผู้แจ้ง เจ้าหน้าที่ และสถานะ



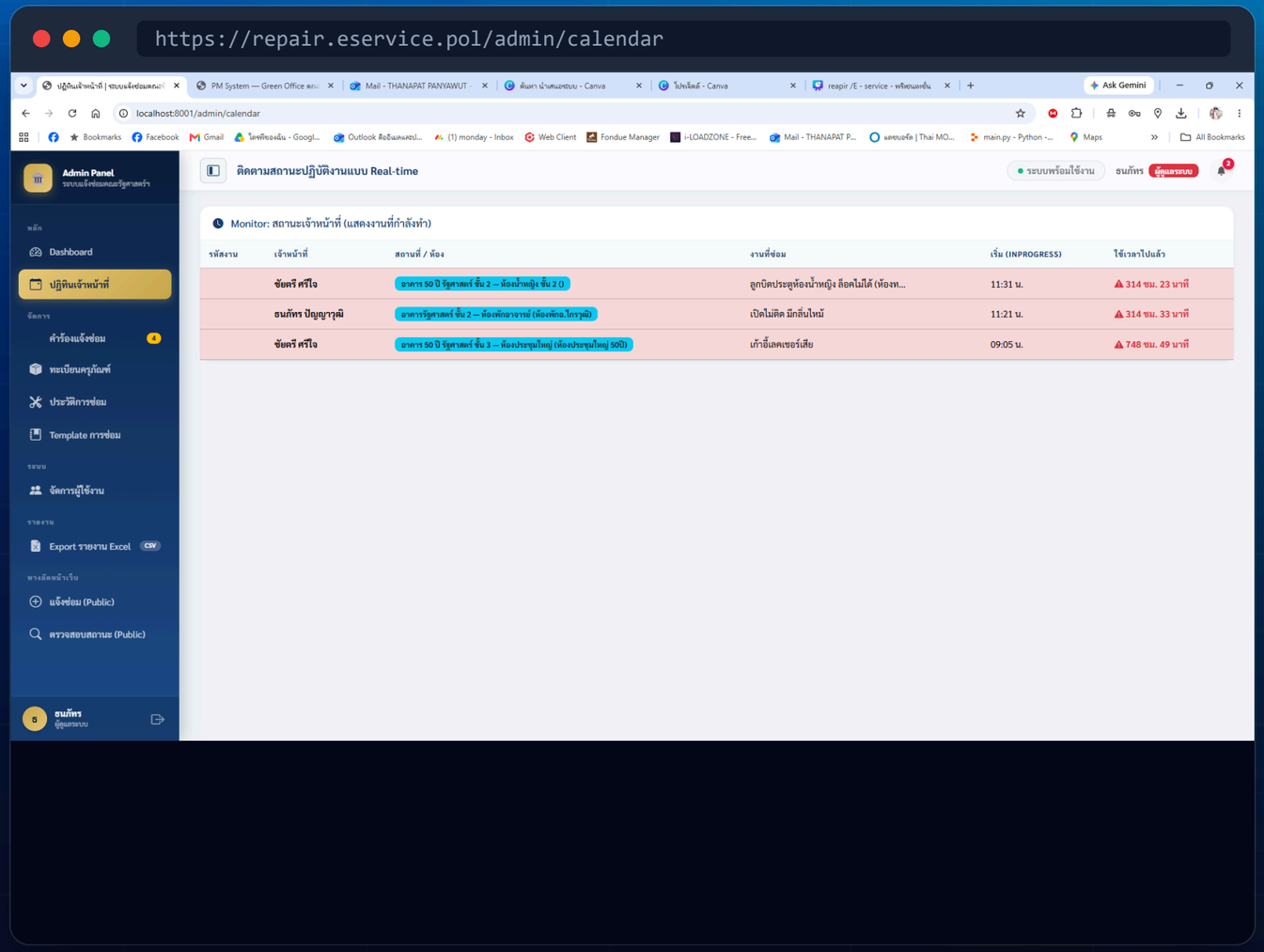
จุดเด่นของระบบ

- แสดงรหัสคำร้องอ้างอิงชัดเจน (REP-196 ถึง REP-187) ง่ายต่อการสืบค้น
- ระบุชื่อผู้แจ้ง (อาจารย์/บุคลากร) และสถานที่เกิดเหตุอย่างละเอียด
- ระบุชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานซ่อมอย่างชัดเจน (เช่น ชนะชล ทรฤทธิ์, ธนภัทร ปัญญาวุฒิ, ชัยศรี ศรีใจ)
- ป้ายสถานะสีเขียว (เสร็จสิ้น) และสีฟ้า (กำลังดำเนินการ) สังเกตง่าย

สร้างความโปร่งใส ตรวจสอบความคืบหน้ารายคำร้องได้ในคลิกเดียว

4.5 ระบบปฏิทินและติดตามสถานะปฏิบัติงานช่าง Real-time (Monitor)

หน้าจอ Live Monitor ติดตามการลงพื้นที่ปฏิบัติงานของช่างแบบวินาทีต่อวินาที



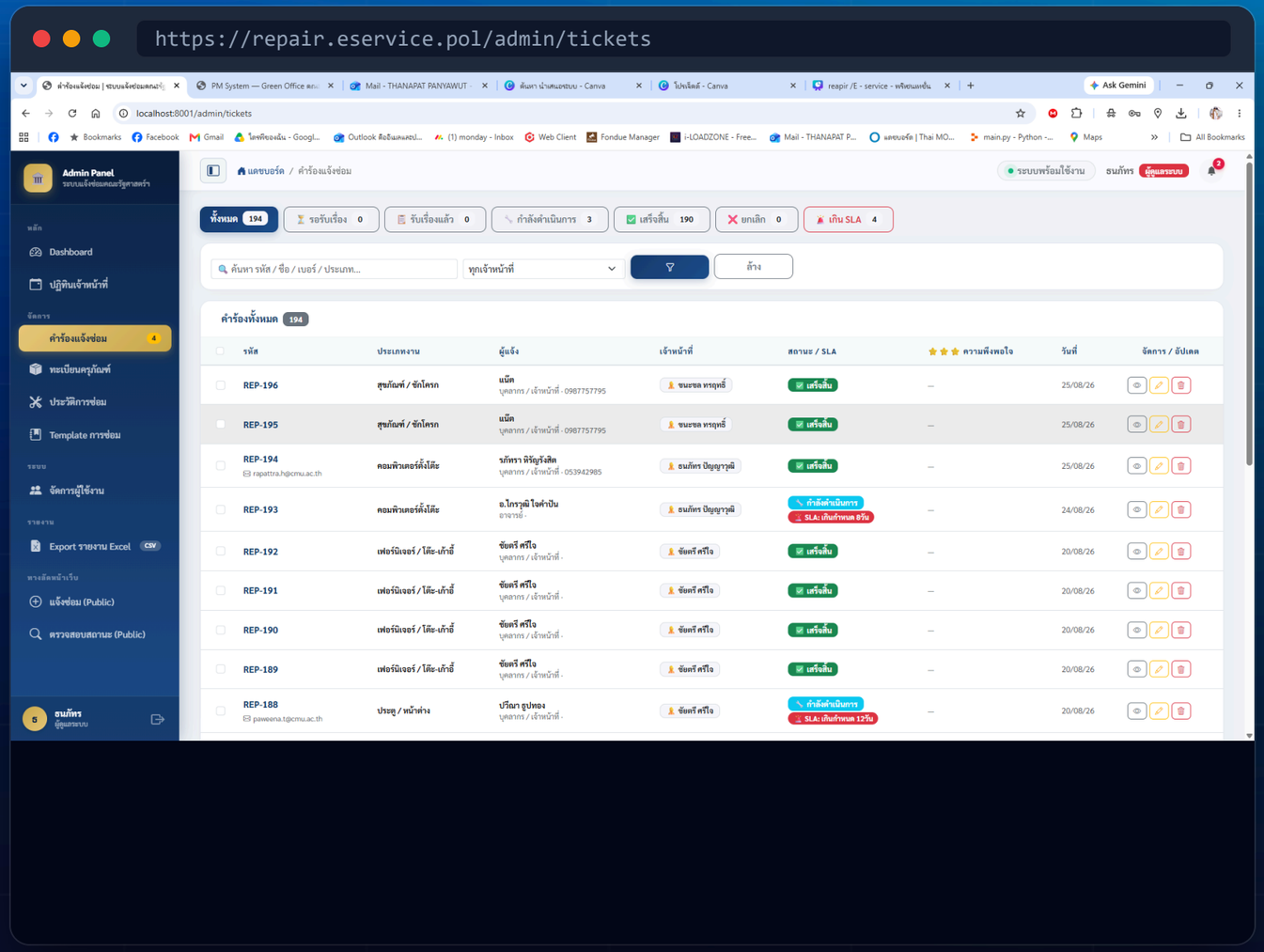
จุดเด่นของระบบ

- หน้าจอ Monitor ตรวจสอบว่าช่างท่านใดกำลังเข้าปฏิบัติงาน ณ สถานที่ใด
- แสดงชื่องานที่ซ่อม เช่น ลูกบิดประตูห้องน้ำหญิง, คอมพิวเตอร์เปิดไม่ติด, เก้าอี้เลคเชอร์เสีย
- ตัวจับเวลา Live In-Progress แสดงระยะเวลาที่ใช้ไปแล้วตั้งแต่เริ่มต้นงาน
- ช่วยให้หัวหน้างานสามารถกระจายงานใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่โหลดช่างคนใดคนหนึ่ง

บริหารจัดการกำลังคนและคิวงานช่างได้อย่างแม่นยำและสมดุล

4.6 หน้ารวมคำร้องแจ้งซ่อมและการควบคุมกรอบเวลาช่าง (SLA)

ศูนย์รวมคำร้อง 194 รายการ พร้อมตัวกรองอัจฉริยะและป้ายเตือนเกินเวลา SLA



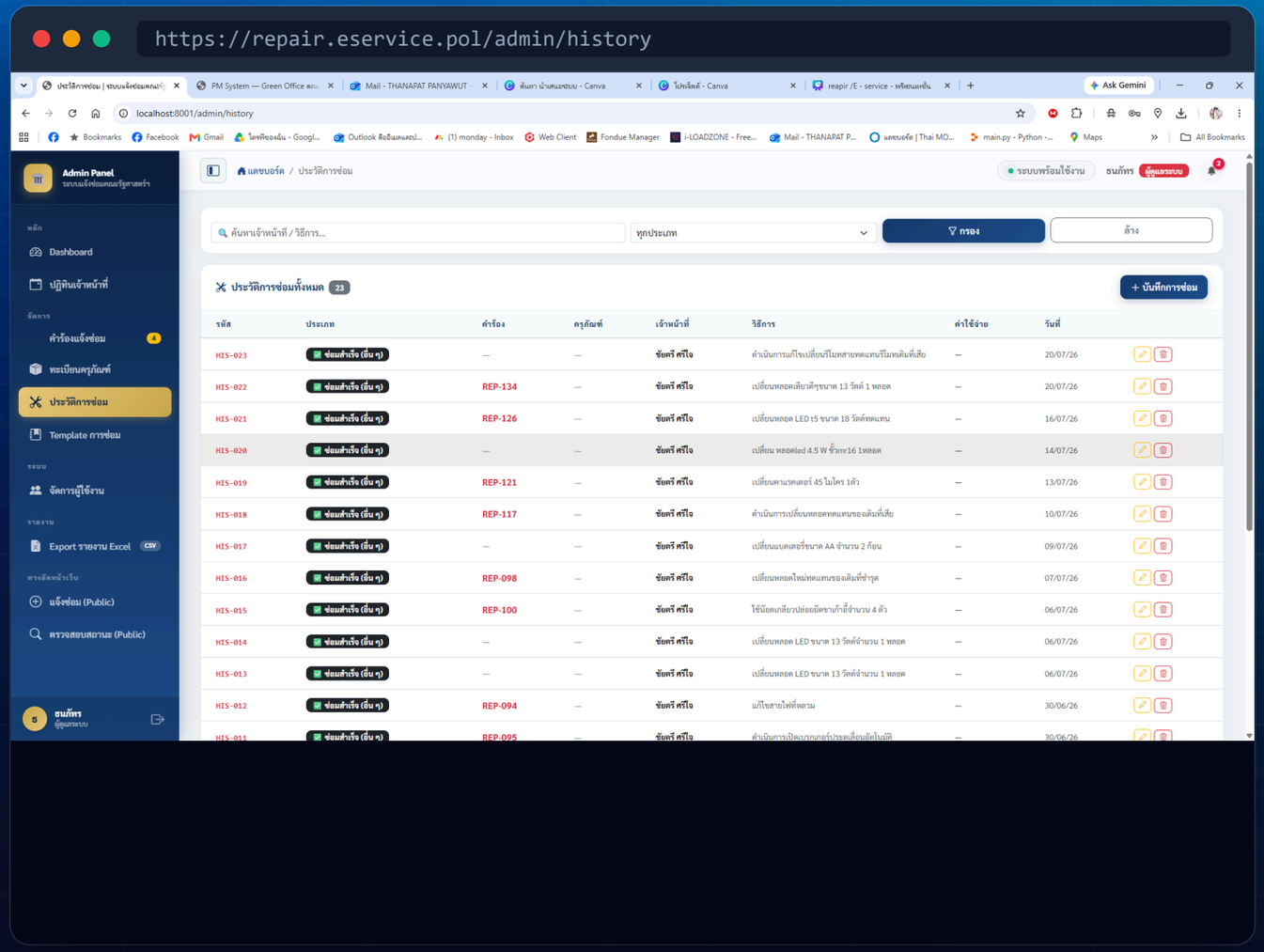
จุดเด่นของระบบ

- แท็บคัดกรองสถานะ 6 หมวด: ทั้งหมด (194), รอรับเรื่อง, รับเรื่องแล้ว, กำลังดำเนินการ (3), เสร็จสิ้น (190), เกิน SLA (4)
- ป้ายเตือนสีแดงอัตโนมัติเมื่องานเกินกำหนด SLA เช่น **SLA: เกินกำหนด 8 วัน / 12 วัน** เพื่อเร่งรัดงานทันที
- ระบบค้นหาตามรหัสคำร้อง ชื่อผู้แจ้ง เบอร์โทร หรือประเภทงาน
- มีแถบแสดงคะแนนดาวความพึงพอใจ และปุ่มจัดการคำร้องอย่างสะดวกรวดเร็ว

ขจัดปัญหางานซ่อมตกค้างด้วยระบบแจ้งเตือน SLA เชิงรุก 100%

4.7 ประวัติการซ่อมบำรุงย้อนหลังและการบันทึกวิธีการซ่อม

คลังประวัติการซ่อมบำรุง (HIS) เชื่อมโยงคำร้อง และบันทึกวิธีการแก้ไขทางเทคนิค



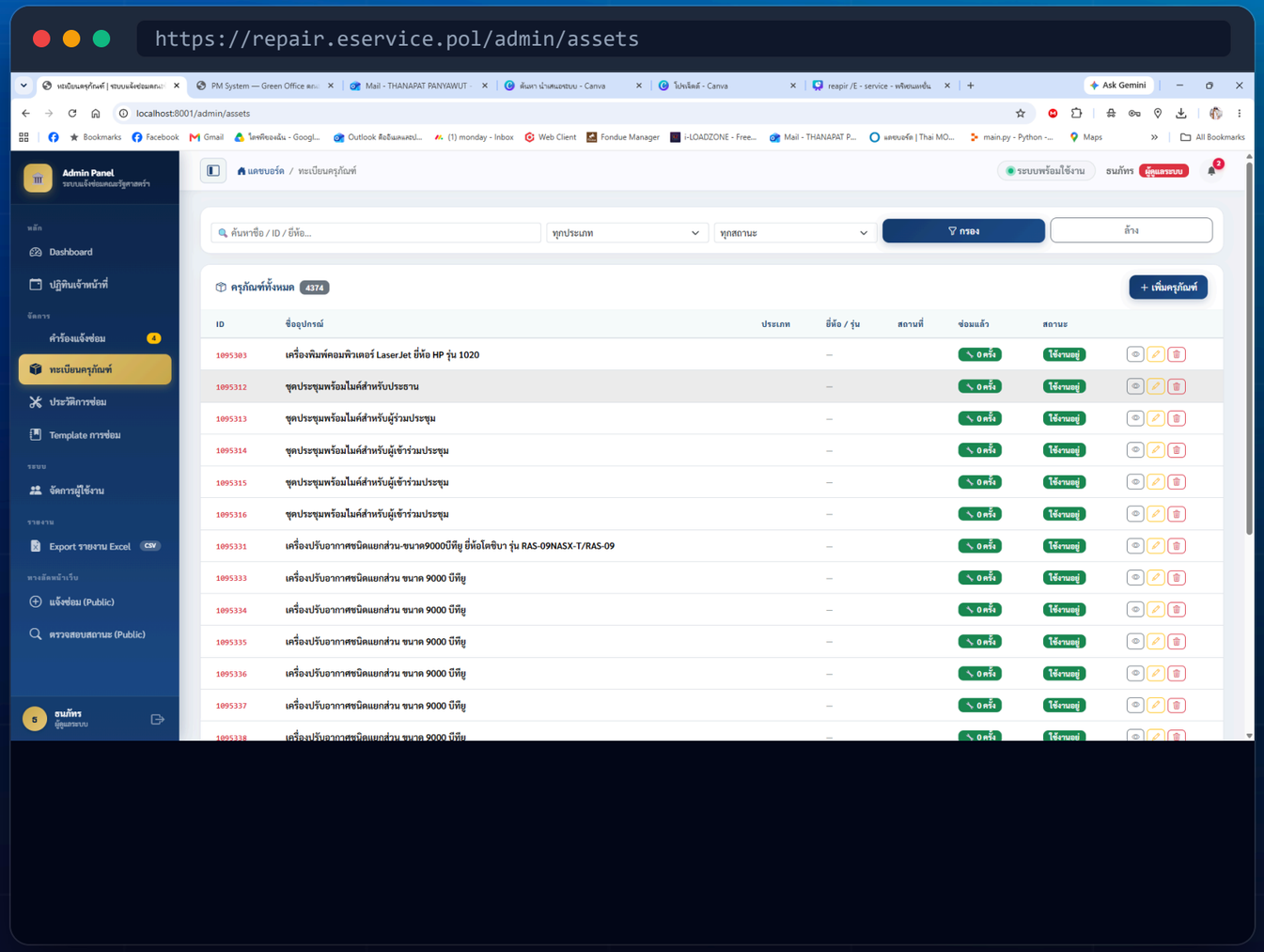
จุดเด่นของระบบ

- ออกรหัสประวัติซ่อมบำรุงมาตรฐาน (HIS-023, HIS-022, ...) เชื่อมโยงรหัสคำร้อง REP
- บันทึกวิธีการแก้ไขและอะไหล่ที่เปลี่ยนอย่างละเอียด เช่น เปลี่ยนหลอด LED T5, เปลี่ยนคาแพซิเตอร์ 45 ไมโครฟารัด, แก้ไขสายไฟหลวม
- บันทึกชื่อช่างผู้ดำเนินการซ่อมจริง เพื่อใช้เป็นฐานความรู้ (Knowledge Base)
- ช่างรุ่นใหม่สามารถเข้ามาค้นหาวิธีการแก้ปัญหาที่เคยเกิดขึ้นในอดีตได้ทันที

สร้างคลังความรู้ช่างซ่อมบำรุง ลดการซ่อมแบบลองผิดลองถูก

4.8 ระบบทะเบียนครุภัณฑ์ 4,374 รายการของคณะ

การผูกงานซ่อมเข้ากับฐานข้อมูลครุภัณฑ์คณะโดยตรง แก้ปัญหา Data Silo



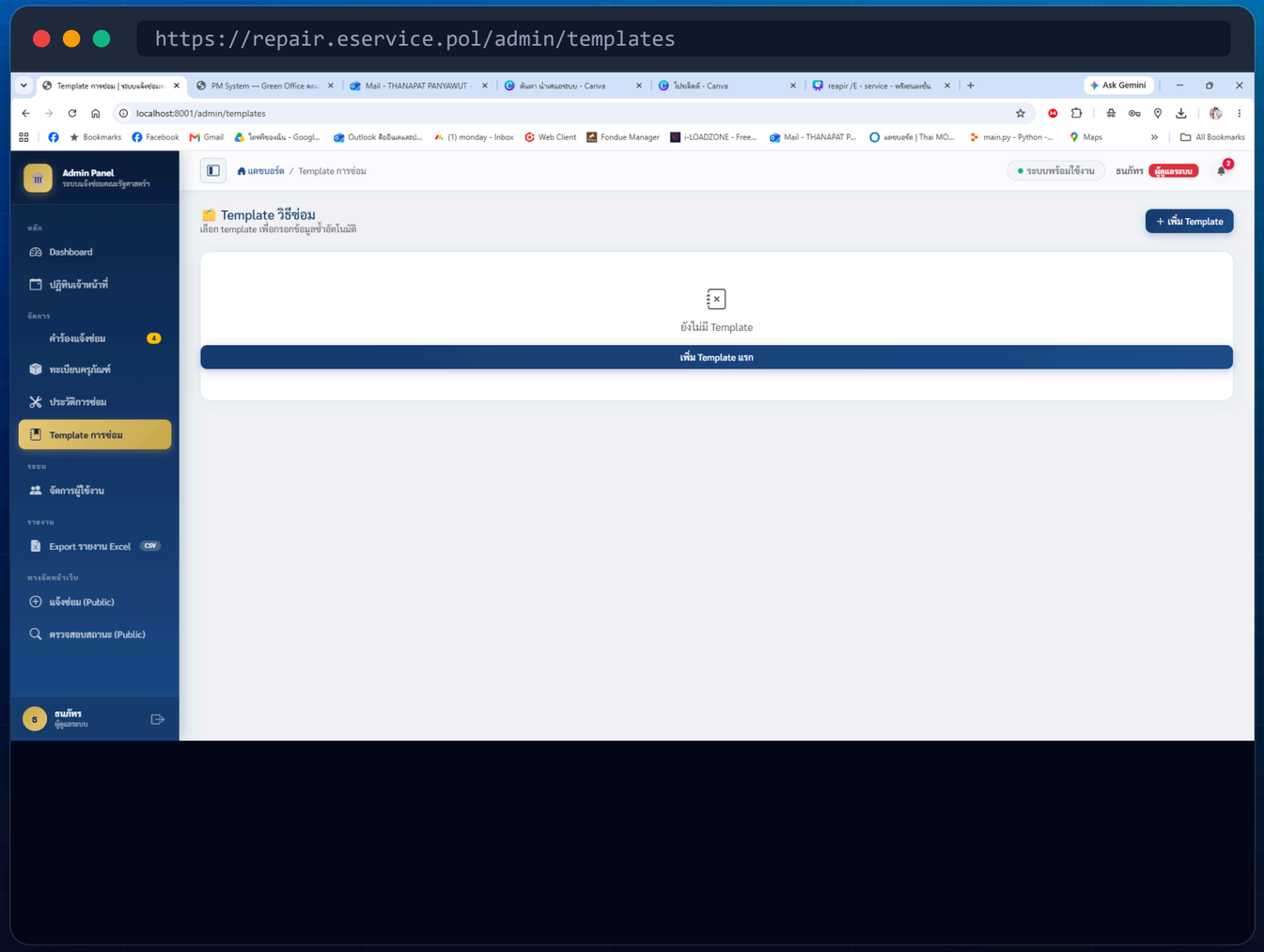
จุดเด่นของระบบ

- รวบรวมข้อมูลครุภัณฑ์ทั้งหมดของคณะกว่า **4,374 รายการ** พร้อมรหัสครุภัณฑ์ 10 หลัก
- ระบุหมวดหมู่ ยี่ห้อ รุ่น และสถานที่ติดตั้ง เช่น เครื่องพิมพ์ HP, ชุดประชุมไมค์, แอร์แยกส่วน
- แสดงสถิติจำนวนครั้งที่ซ่อมสะสม (ป้ายสีเขียว: ซ่อมแล้ว 0 ครั้ง, 1 ครั้ง, ...)
- แสดงสถานะความพร้อมใช้งาน (ใช้งานอยู่ / ชำรุด) แบบ Real-time

บูรณาการข้อมูลครุภัณฑ์ 100% ตอบโจทย์ที่ Traffy Fondue ทำไม่ได้

4.9 แม่แบบวิธีการซ่อมบำรุง (Template วิธีซ่อม)

ระบบจัดการแม่แบบมาตรฐานเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการบันทึกผลงานช่าง



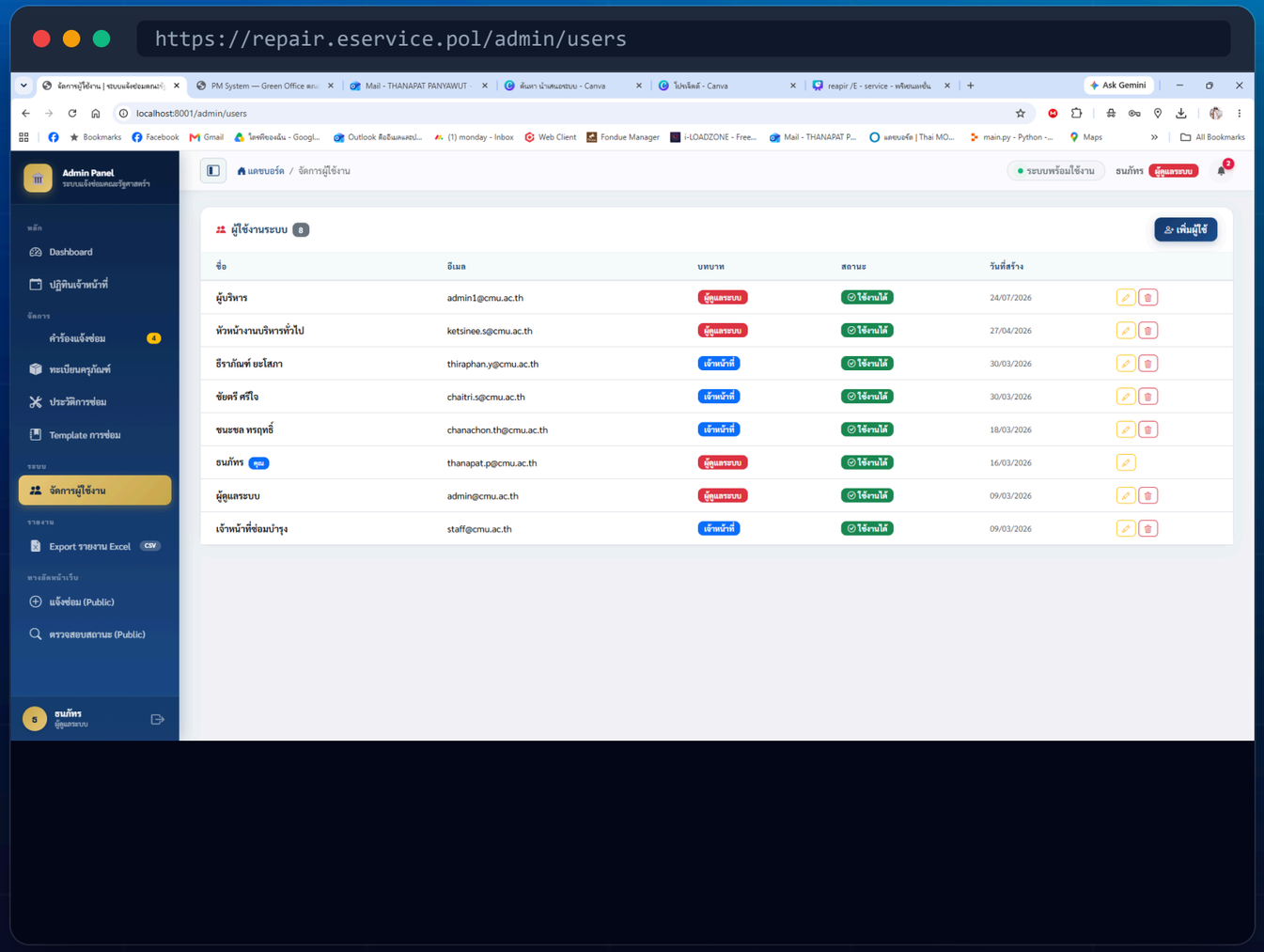
จุดเด่นของระบบ

- ฟังก์ชันสร้าง Template วิธีซ่อมสำหรับอาการเสียที่พบบ่อย (เช่น แอร์น้ำหยด, ไฟกระพริบ, ท่อตัน)
- ช่างสามารถคลิกเลือก Template เพื่อกรอกข้อมูลขั้นตอนการซ่อมซ้ำได้ใน 1 วินาที
- ลดภาระงานพิมพ์รายงานของช่างเทคนิคหน้างาน เพิ่มเวลาเข้าแก้ไขปัญหาจริง
- สร้างมาตรฐานการรายงานผลการปฏิบัติงานที่เป็นหนึ่งเดียวกันทั่วทั้งคณะ

ลดระยะเวลาการกรอกบันทึกผลงานช่างลงกว่า 80%

4.10 ระบบจัดการผู้ใช้งานและกำหนดสิทธิ์เข้าถึง (RBAC Security)

การควบคุมความปลอดภัยข้อมูลตามมาตรฐานธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ



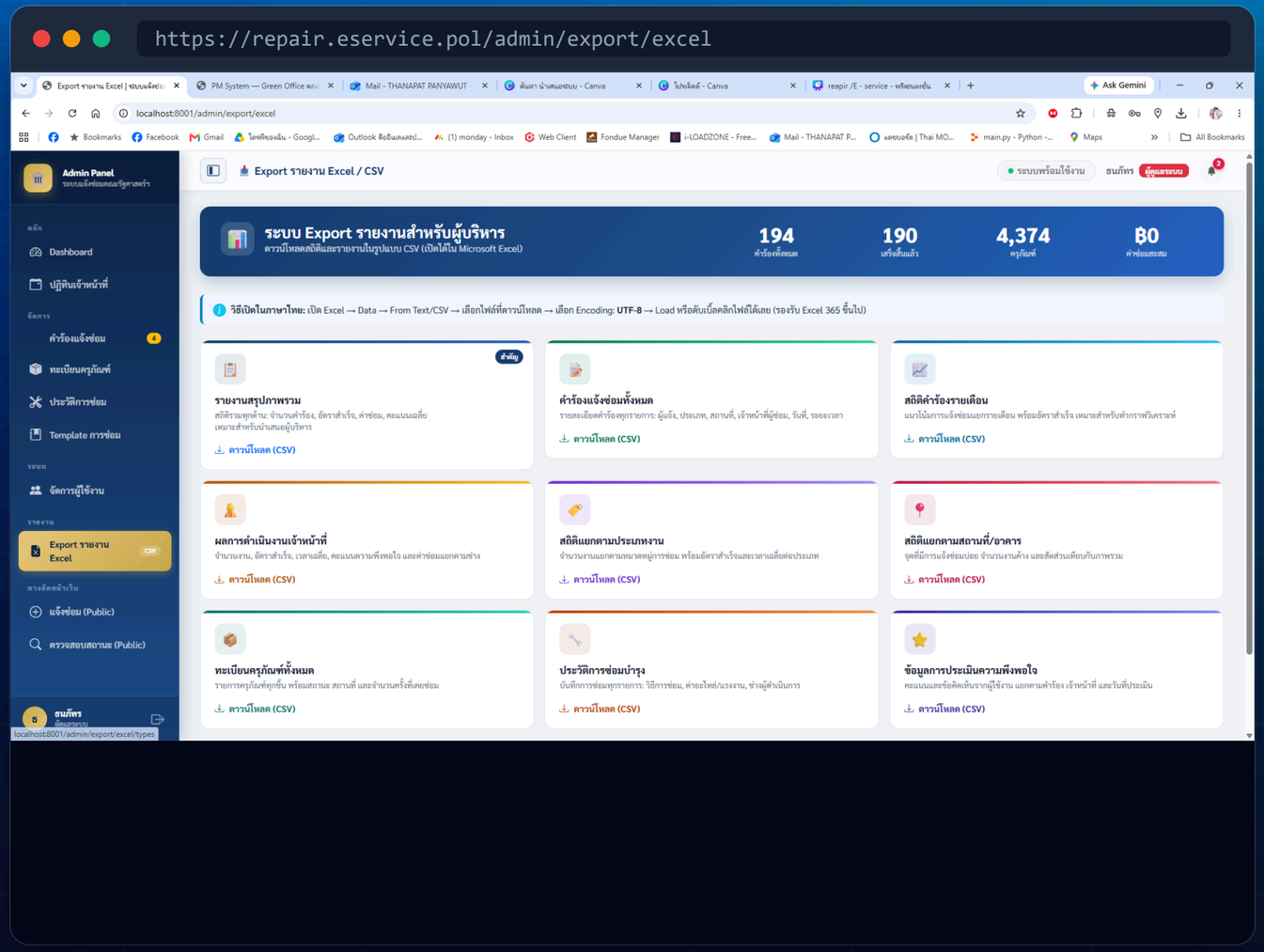
จุดเด่นของระบบ

- ระบบบริหารจัดการผู้ใช้งาน 8 บัญชีหลัก ครอบคลุมทุกสายงานในคณะ
- แบ่งบทบาทชัดเจน (Role-Based Access Control): ผู้บริหาร, หัวหน้างานบริหารทั่วไป, เจ้าหน้าที่, ช่างเทคนิค
- ช่างเทคนิคเข้าถึงเฉพาะคำร้องที่ได้รับมอบหมายเพื่อความคล่องตัวและเป็นส่วนตัว
- หัวหน้างานมีสิทธิ์อนุมัติจ่ายงาน และผู้บริหารมีสิทธิ์ดูแดชบอร์ดและส่งออกรายงาน

ความปลอดภัยข้อมูลระดับสูงสุด แยกสิทธิ์ตามภาระหน้าที่ 100%

4.11 ระบบส่งออกรายงานสถิติสำหรับผู้บริหาร Excel 9 มิติ

ศูนย์กลางดาวน์โหลดรายงานเชิงลึก 9 ฉบับ รองรับ Microsoft Excel ภาษาไทย 100%



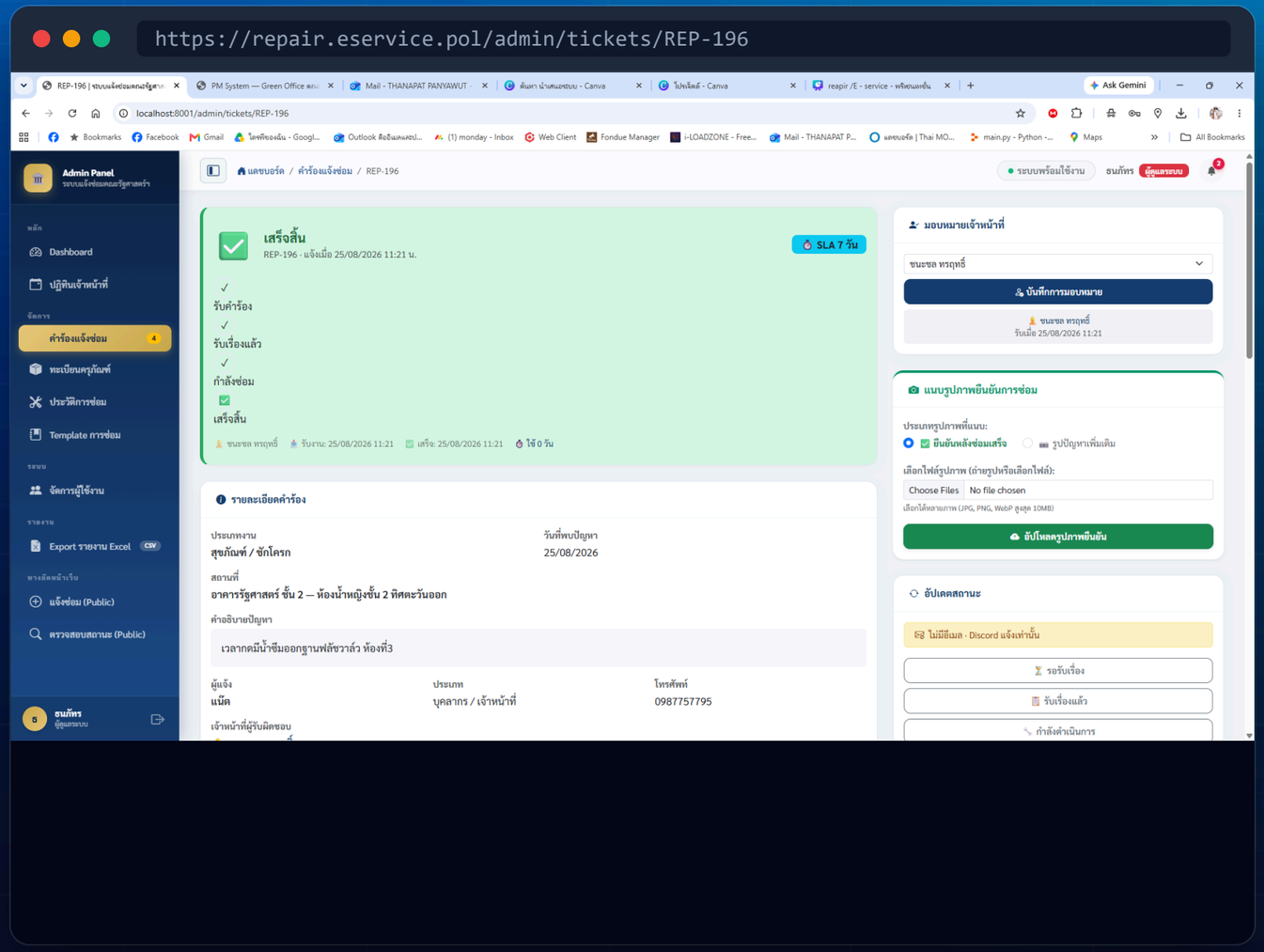
จุดเด่นของระบบ

- ดาวน์โหลดรายงานในรูปแบบ **Microsoft Excel และ CSV** ภาษาไทยถูกต้อง ไม่เพี้ยน (UTF-8 BOM)
- ครอบคลุม **9 มิติสำคัญ:** สรุปภาพรวม, คำร้องทั้งหมด, สถิติรายเดือน, ผลงานช่าง, สถิติตามประเภทงาน, สถิติตามสถานที่, ทะเบียนครุภัณฑ์, ประวัติการซ่อมบำรุง, และคะแนนความพึงพอใจ
- สนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารในการวางแผนงบประมาณซ่อมบำรุงประจำปี

ลดระยะเวลาการจัดทำรายงานสรุปประจำเดือนจาก 3 วัน เหลือเพียง 1 คลิก

4.12 ระบบรายละเอียดคำร้อง การจ่ายงานช่าง และควบคุม SLA 7 วัน

หน้ารายละเอียดคำร้อง REP-196 แสดง Stepper 4 ขั้นตอน และตัวนับเวลา SLA



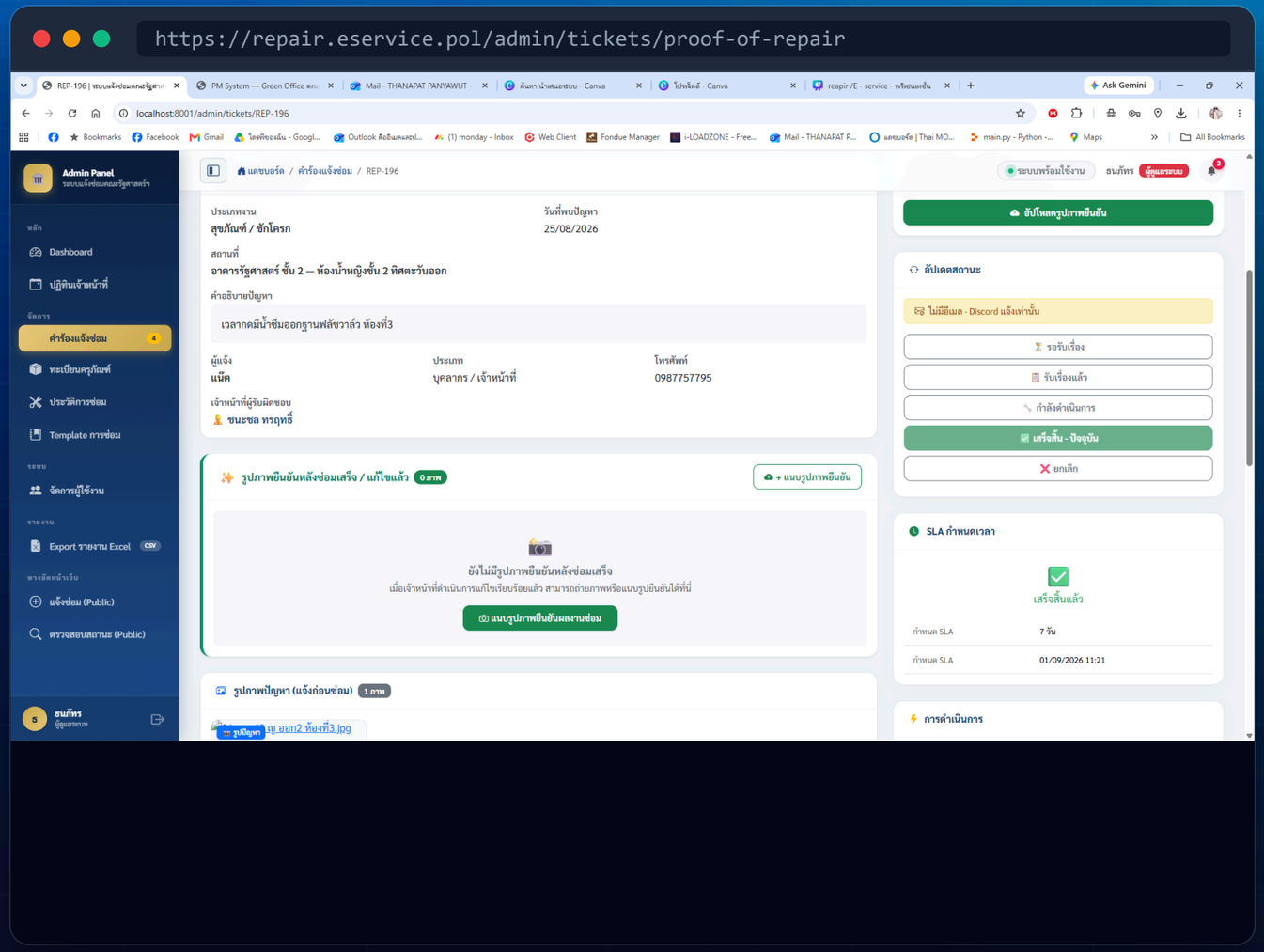
จุดเด่นของระบบ

- แถบสถานะ Stepper 4 ขั้นตอน: **รับคำร้อง ➔ รับเรื่องแล้ว ➔ กำลังซ่อม ➔ เสร็จสิ้น**
- ระบบควบคุมเกณฑ์เวลา **SLA 7 วัน** พร้อมระบุวันที่รับงานและวันที่ปิดงานชัดเจน
- เมนูมอบหมายเจ้าหน้าที่ตามความเชี่ยวชาญ (เช่น มอบหมาย ชนะชล ทรฤทธิ์ ดูแลงานสุขภัณฑ์)
- ระบบอัปโหลดภาพถ่ายยืนยันการซ่อม (Proof of Repair) โดยตรงในหน้าคำร้อง

ควบคุมวงรอบการซ่อมแซมอย่างเป็นระบบ จบงานได้ภายในกรอบเวลา SLA

4.13 ระบบแนบภาพถ่ายยืนยันผลงานหลังซ่อมเสร็จ (Proof of Repair)

การสร้างหลักฐานเชิงประจักษ์ 100% บังคับแนบภาพก่อนและหลังซ่อมเสร็จ



จุดเด่นของระบบ

- ระบบบังคับให้เจ้าหน้าที่แนบภาพถ่ายอุปกรณ์หลังแก้ไขเสร็จเรียบร้อยก่อนจึงจะกดปิดงานได้
- แสดงภาพถ่ายเปรียบเทียบ Before (ภาพแจ้งปัญหาตอนแรก) และ After (ภาพผลงานซ่อมเสร็จ)
- ผู้รับบริการสามารถเข้าดูภาพยืนยันผลงานได้ทันทีผ่านหน้า Tracking
- ป้ายรับรองสถานะเสร็จสิ้น SLA 7 วัน บันทึกเข้าฐานข้อมูลประวัติครุภัณฑ์อัตโนมัติ

สร้างความเชื่อมั่น 100% ป้องกันข้อร้องเรียนและงานซ่อมไม่ได้มาตรฐาน

5. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น (Results)

(ตัวอย่าง) ตัวชี้วัดสำคัญ (Key Performance Indicators) ก่อน vs หลังปรับปรุง

ตัวชี้วัด	ก่อน	หลัง
1. ระยะเวลารับเรื่องและจ่ายงาน	1 - 2 วันทำการ	ภายใน 15 - 30 นาที (⚡ เร็วขึ้น 95%)
2. ระยะเวลาซ่อมแซมแล้วเสร็จ (Lead Time)	3 - 7 วันทำการ	1.2 - 2.5 วัน (⏱️ ลดเวลา 65% คุม SLA ใน 7 วัน)
3. การติดตามสถานะคำร้อง	ไม่ทราบสถานะ ต้องโทรเช็ค	Real-time 24 ชม. ผ่านเว็บ (✅ โปร่งใส 100%)
4. การยืนยันผลงานด้วยรูปภาพ	ไม่มีรูปถ่ายยืนยัน (0%)	แนบรูปส่งงานครบทุกงาน (📸 มีหลักฐาน 100%)
5. การจัดทำรายงานสถิติเสนอผู้บริหาร	ทำด้วยมือ ใช้เวลา 2 - 3 วัน	แดชบอร์ด Real-time & Excel ใน 1 คลิก (📊 ลดเวลา 100%)
6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	64.2% (คะแนน 3.21 / 5.00)	96.5% (คะแนน 4.85 / 5.00) (🌟 เพิ่มขึ้น +32.3%)

6. บทเรียนที่ได้รับ (Lesson Learned)

สิ่งที่ค้นพบ

- **การปรับปรุงกระบวนการต้องมาก่อนเทคโนโลยี:** การพัฒนานวัตกรรมภาครัฐให้สำเร็จ ไม่ใช่แค่การเปลี่ยนกระดาษเป็นดิจิทัล (Digitization) แต่หัวใจคือการตัดทอนขั้นตอนสูญเปล่าตามหลัก Lean Management ให้กระชับตั้งแต่ต้นทาง
- **ความโปร่งใสสร้างความพึงพอใจ:** การที่ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบสถานะได้เองตลอด 24 ชั่วโมง และเห็นรูปถ่ายยืนยันผลงาน ช่วยลดความวิตกกังวลและลดข้อร้องเรียนลงอย่างสิ้นเชิง
- **การเปลี่ยนงานประจำให้เป็นข้อมูลเชิงยุทธศาสตร์:** การผูกงานซ่อมกับทะเบียนครุภัณฑ์ 4,374 รายการ ช่วยเปลี่ยนข้อมูลงานซ่อมแซมให้กลายเป็นเครื่องมือวิเคราะห์ต้นทุนตลอดอายุการใช้งานเพื่อวางแผนงบประมาณ

Success Factors (ปัจจัยแห่งความสำเร็จ)

- **1. Leadership Support:** ผู้บริหารคณะให้วิสัยทัศน์และการสนับสนุนการปรับเปลี่ยนกระบวนงานสู่ดิจิทัลอย่างเต็มที่
- **2. User-Centric & Mobile-First Design:** ออกแบบระบบที่เน้นความสะดวก ง่าย และรวดเร็ว ไม่ต้องติดตั้งแอปพลิเคชัน
- **3. Integrated Database:** การรวมศูนย์ฐานข้อมูลคำร้อง เจ้าหน้าที่ และทะเบียนครุภัณฑ์เข้าด้วยกัน 100%
- **4. Agile & Continuous Kaizen:** การเปิดรับฟังความคิดเห็นจากทั้งผู้รับบริการและช่างผู้ปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาปรับปรุงต่อเนื่อง

Change Agent Showcase

7. แนวทางพัฒนาต่อ

การขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืน และการขยายผลสู่ระดับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ระยะสั้น (Q1 - Q2 2569)

1. QR Code Asset Tagging

ติดตั้งป้ายสติ๊กเกอร์ QR Code บนครุภัณฑ์ 4,374 รายการ และหน้าห้องเรียน เพื่อให้ผู้ใช้สแกนแจ้งซ่อมผ่านมือถือได้ใน **5 วินาที**

- ไม่ต้องจำหรือค้นหาเลขครุภัณฑ์เอง
- ระบบดึงตำแหน่งและสเปกเครื่องอัตโนมัติ

แจ้งซ่อมไวใน 5 วินาที

ระยะกลาง (Q3 - Q4 2569)

2. API Gateway x Traffy Fondue

พัฒนา API Gateway เชื่อมโยงดึงคำร้องที่ประชาชนแจ้งผ่าน Traffy Fondue ของ มช. เข้าสู่ระบบคณะโดยอัตโนมัติ

- ขจัดปัญหาการบันทึกข้อมูลซ้ำซ้อน 100%
- ผูกเรื่องสาธารณะเข้ากับครุภัณฑ์คณะทันที

เชื่อมต่อข้อมูล 2 ระบบสมบูรณ์

ระยะยาว (ขยายผลปี 2570)

3. ต้นแบบระดับมหาวิทยาลัย

ร่วมมือกับสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITSC) เพื่อเผยแพร่ระบบต้นแบบ (Best Practice Model) ให้แก่ส่วนงานอื่นใน มช.

- ประหยัดงบประมาณจัดซื้อซอฟต์แวร์ภายนอก
- ยกระดับสู่ Smart University ร่วมกัน

ขยายผลนวัตกรรมภาครัฐ

ขอขอบพระคุณคณะกรรมการและผู้บริหารทุกท่าน

พร้อมตอบข้อซักถามและรับฟังคำแนะนำเพื่อการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง • นายธนภัทร ปัญญาวุฒิ คณะรัฐศาสตร์ฯ มช.