แบบฟอร์มรายงานผลงานพัฒนากระบวนงานด้วย SIPOC
กลุ่มที่ 2 : Change Agent

ชื่อผลงาน

การพัฒนากระบวนการขออนุมัติเบิกเงินด้วย QR Code เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการรับ - ส่งเอกสารฉบับจริง

1. ข้อมูลผลงาน

หน่วยงาน	หน่วยคลังและพัสดุ งานบริหารทั่วไป
ผู้รับผิดชอบ	นางสาวฐิตารีย์ บูรณะธนะสิทธิ์
ผู้ร่วมดำเนินงาน	-

2. ที่มาและความสำคัญ

กระบวนการขออนุมัติเบิกเงินค่าใช้จ่ายในการจัดกิจกรรม/โครงการ มีการใช้ระบบ CMU e - Document ในการเสนอเรื่องและแนบไฟล์เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสนอผู้บริหารในการพิจารณาอนุมัติ ซึ่งอย่างไรก็ตามหน่วยคลังยังต้องใช้หลักฐานการจ่ายเงิน (ใบเสร็จรับเงิน) ฉบับจริง ซึ่งการส่งมอบและรับเอกสารฉบับจริงดังกล่าว ยังไม่มีการบันทึกประวัติและการควบคุมที่ชัดเจน ใช้วิธีการรับและส่งมอบเอกสารผ่านตัวบุคคล ซึ่งอาจเกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนระหว่างผู้ส่งเอกสารและผู้รับเอกสารว่าได้ดำเนินการรับและส่งเอกสารแล้วหรือยัง ไม่สามารถที่จะติดตามได้ว่าเอกสารฉบับจริงอยู่ที่ใด

จากการดำเนินงานดังกล่าว ทำให้ทั้งหน่วยคลัง (ผู้รับเอกสาร) และผู้รับผิดชอบกิจกรรม/โครงการ (ผู้ส่งมอบเอกสาร) ไม่มีข้อมูลในการตรวจสอบได้ว่าได้รับเอกสารเมื่อใดและส่งมอบเอกสารแล้วเมื่อใด มีความเสี่ยงต่อการสูญหายของเอกสาร ตกหล่น หรือเกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนระหว่างผู้ส่งเอกสารและผู้รับเอกสาร ส่งผลให้การเบิกจ่ายล่าช้า อีกทั้ง ยังลดความเชื่อมันของผู้ส่งมอบเอกสารต่อการทำงานของหน่วยคลังเอง การพัฒนากระบวนงานนี้จึงมีความสำคัญเพื่อสร้างระบบการรับ - ส่งเอกสารฉบับจริงที่ตรวจสอบและติดตามได้

3. การวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน

Supplier (ผู้ส่งมอบ)	Input (ปัจจัยนำเข้า)	Process (กระบวนการ)	Output (ผลผลิต)	Customer (ผู้รับบริการ)
ผู้รับผิดชอบกิจกรรม/โครงการ หรือผู้ยืมเงิน	1. หนังสือขออนุมัติเบิกเงินค่าใช้จ่ายในการจัดกิจกรรม/โครงการในระบบ CMU e-Document 2. ไฟล์เอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น หลักฐานการจ่ายเงิน หนังสืออนุมัติจัดกิจกรรมแบบเสนอโครงการ แบบรายงานค่าใช้จ่าย แบบขอใช้งบประมาณ (e-budget) กำหนดการ 3. หลักฐานการจ่ายเงิน (ใบเสร็จรับเงิน) ฉบับจริง	1. รับเรื่องและตรวจสอบเบื้องต้นของหนังสือขออนุมัติเบิกเงินในระบบ CMU e-Document และหลักฐานการจ่ายเงินฉบับจริง	หนังสือขออนุมัติเบิกเงินฯ พร้อมไฟล์เอกสารที่เกี่ยวข้องและหลักฐานการจ่ายเงิน (ใบเสร็จรับเงิน) ฉบับจริงที่ตรวจสอบแล้ว	หน่วยคลัง
ผู้รับผิดชอบกิจกรรม/โครงการ หรือผู้ยืมเงิน	หนังสือขออนุมัติเบิกเงินฯ พร้อมไฟล์เอกสารที่เกี่ยวข้อง และหลักฐานการจ่ายเงินฉบับจริงที่ตรวจสอบแล้ว	2. ตรวจสอบความถูกต้องและรายละเอียดของหลักฐานการจ่ายเงินเทียบกับรายละเอียดงบประมาณในโครงการที่ได้รับอนุมัติ	หนังสือขออนุมัติเบิกเงินฯ พร้อมไฟล์เอกสารแนบและหลักฐานการจ่ายเงินฉบับจริงที่ตรวจสอบแล้วถูกต้องครบถ้วน	หน่วยคลัง
หน่วยคลัง	หนังสือขออนุมัติเบิกเงินฯ พร้อมไฟล์เอกสารแนบที่ถูกต้องครบถ้วนในระบบ CMU e-Document	3. เสนอเรื่องให้ผู้บริหารพิจารณาอนุมัติตามลำดับขั้นในระบบ	หนังสือขออนุมัติเบิกเงินฯ ที่ได้รับการอนุมัติ	หน่วยคลัง / ผู้รับผิดชอบกิจกรรม/โครงการ หรือผู้ยืมเงิน

จากการวิเคราะห์กระบวนงานด้วย SIPOC พบว่าขั้นตอนที่ 1 ในส่วนของการรับเอกสารฉบับจริง คือจุดที่เป็นปัญหาของกระบวนงาน ซึ่งอยู่นอกระบบ e-Document และไม่มีระบบการรับเอกสารที่ชัดเจน ทำให้เกิดช่องว่างระหว่างเอกสารอิเล็กทรอนิกส์กับเอกสารฉบับจริง เสี่ยงต่อการสูญหายและไม่สามารถติดตามเอกสารได้

Pain Point ที่ค้นพบ

- การรับ - ส่งเอกสารฉบับจริง (ใบเสร็จรับเงิน) ไม่มีระบบบันทึกการรับ - ส่งที่ชัดเจน
- ไม่สามารถตรวจสอบวัน เวลาการส่งเอกสารของผู้ส่งได้
- การติดตามสถานะเอกสารต้องอาศัยการสอบถามหรือประสานงานระหว่างบุคคล
- ข้อมูลการรับ – ส่งเอกสารไม่สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้อย่างเป็นระบบ
- ความเสี่ยงที่เอกสารจะสูญหายหรือตกหล่น

จุดรอคอย (Waiting Point)

- รอผู้ส่งเอกสารนำเอกสารฉบับจริงมาส่ง
- การสอบถามและยืนยันสถานการณ์รับ-ส่งเอกสารซ้ำหลายครั้งระหว่างผู้ส่งกับหน่วยคลัง เนื่องจากไม่มีหลักฐานการรับที่ตรวจสอบได้

4. แนวทางการปรับปรุง

พัฒนาระบบการรับเอกสารฉบับจริงโดยนำ QR Code มาใช้เป็นช่องทางในการลงทะเบียนรับ–ส่งเอกสาร โดยกำหนดให้ผู้ส่งเอกสารสแกน QR Code และกรอกข้อมูลที่จำเป็น ได้แก่ ข้อมูลผู้ส่ง รายละเอียดของเอกสาร และจำนวนเงินที่ขอเบิก ข้อมูลที่ลงทะเบียนจะถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบ และนำเอกสารใส่กล่องสำหรับใส่เอกสาร เพื่อใช้เป็นหลักฐานการส่งมอบและสามารถนำมาใช้ในการตรวจสอบหรือติดตามเอกสารย้อนหลังได้

ตารางเปรียบเทียบขั้นตอนส่งเอกสารก่อนและหลังการปรับปรุง

ขั้นตอน	ขั้นตอนเดิม (Before)	ขั้นตอนใหม่ (After)
1. การเตรียมเอกสาร	เตรียมเอกสารฉบับจริงเพื่อส่งให้หน่วยคลัง	**เตรียมเอกสารฉบับจริงเพื่อส่งให้หน่วยคลัง**
2. การลงทะเบียนส่งเอกสาร	ไม่มีระบบลงทะเบียน ไม่มีข้อมูลการส่งเอกสารที่เป็นระบบ	**สแกน QR Code เพื่อลงทะเบียนส่งเอกสารตามแบบฟอร์ม**
3. การบันทึกข้อมูล	อาศัยการแจ้งหรือประสานงานกับหน่วยคลัง / แปะกระดาษโน๊ต	**กรอกข้อมูลที่กำหนดและกดส่งข้อมูลเข้าสู่ระบบ**
4. การส่งมอบเอกสาร	นำไปวางไว้บนโต๊ะ/ส่งเอกสารให้เจ้าหน้าที่หน่วยคลังโดยตรง	**นำเอกสารฉบับจริงใส่กล่องรับเอกสาร ที่กำหนด**

5. ผลลัพธ์เชิงประจักษ์

ก่อนปรับปรุง (Before)

ตัวชี้วัด	ผลก่อนปรับปรุง
จำนวนเหตุการณ์เอกสารสูญหาย	ไม่มี
คะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	ไม่มี
ฐานข้อมูลฐานข้อมูลการรับ-ส่งเอกสาร ได้แก่ ผู้ส่งเอกสาร วัน เวลาที่ส่งเอกสาร สถิติความครบถ้วนและถูกต้องของเอกสาร สาเหตุที่เอกสารถูกตีกลับ/แก้ไข รวมไปถึงวันที่ที่ฝ่ายการเงินตรวจสอบและส่งเอกสารเบิกจ่ายไปยังกองคลัง	ไม่มี

หลังปรับปรุง (After)

ตัวชี้วัด	ผลหลังปรับปรุง
จำนวนเหตุการณ์เอกสารสูญหาย	0
คะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	อยู่ระหว่างเก็บข้อมูล ตั้งเป้าไว้ที่ 4 ขึ้นไป (คะแนนเต็ม 5)
ฐานข้อมูลการรับ-ส่งเอกสาร ได้แก่ ผู้ส่งเอกสาร วัน เวลาที่ส่งเอกสาร สถิติความครบถ้วนและถูกต้องของเอกสาร สาเหตุที่เอกสารถูกตีกลับ/แก้ไข รวมไปถึงวันที่ที่ฝ่ายการเงินตรวจสอบและส่งเอกสารเบิกจ่ายไปยังกองคลัง	มีฐานข้อมูลครบถ้วน

6. ผลลัพธ์ที่โดดเด่น (Impact)

การนำ QR Code มาใช้ในการลงทะเบียนรับ-ส่งเอกสารฉบับจริง ช่วยยกระดับกระบวนการขออนุมัติเบิกเงินจากการทำงานที่อาศัยการประสานงานและการติดตามแบบ Manual ไปสู่กระบวนการที่มีข้อมูลการรับ–ส่งเอกสารอย่างเป็นระบบ ผู้ส่งสามารถลงทะเบียนการส่งเอกสารได้สะดวก ขณะที่เจ้าหน้าที่มีข้อมูลสำหรับตรวจสอบและ ติดตามเอกสาร ทำให้ลดการสอบถามซ้ำ ลดระยะเวลาในการค้นหาข้อมูล และเพิ่มความโปร่งใสในการตรวจสอบกระบวนการ

นอกจากนี้ ข้อมูลที่ได้จากการลงทะเบียนสามารถนำไปใช้เป็นฐานข้อมูลสำหรับวิเคราะห์ปัญหา วัดประสิทธิภาพ และปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนางานและการลดความสูญเปล่าในกระบวนการ

7. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

- **Leadership**

ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชาในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ และสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงจากกระบวนการเดิมไปสู่กระบวนการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

- **Simplicity / Ease of Adoption**

ความเรียบง่ายและง่ายต่อการปรับใช้ ซึ่งออกแบบให้ผู้ใช้เพียงสแกนและกรอกข้อมูล ไม่ต้องติดตั้งโปรแกรมหรือเรียนรู้ระบบซับซ้อน ช่วยลดแรงต้านในการเปลี่ยนวิธีทำงาน

8. บทเรียนที่ได้รับ

การพัฒนากระบวนงานไม่จำเป็นต้องเริ่มต้นจากการใช้เทคโนโลยีที่ซับซ้อน แต่สามารถเริ่มจากการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในกระบวนการทำงาน และเลือกใช้เครื่องมือที่เหมาะสมกับปัญหา ซึ่งการนำ QR Code มาใช้ในการลงทะเบียนรับ-ส่งเอกสารช่วยให้เห็นว่า การเปลี่ยนแปลงเพียงจุดเล็ก ๆ สามารถช่วยลดการทำงานซ้ำ และเพิ่มความสามารถในการตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้

นอกจากนี้ การออกแบบแบบฟอร์มรับ-ส่งเอกสาร ควรคำนึงถึงผู้ใช้งานทุกฝ่าย การกำหนดข้อมูลที่จำเป็นต้องบันทึกให้ชัดเจน และการทดลองใช้งานจริงก่อนนำไปใช้เต็มรูปแบบ เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นได้อย่างราบรื่นและยั่งยืน

9. แนวทางการขยายผล

ระบบรับ-ส่งเอกสารฉบับจริงแบบออนไลน์ด้วย QR Code ไม่เพียงช่วยให้ติดตามสถานะเอกสารได้ แต่ยังทำให้เกิดฐานข้อมูลการรับ-ส่งเอกสารที่เป็นระบบ ซึ่งเดิมไม่เคยมีการบันทึกไว้ ข้อมูลนี้สามารถนำไปพัฒนาต่อเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการเบิกจ่ายได้ในหลายแนวทาง ดังนี้

1. การวิเคราะห์ระยะเวลาดำเนินงานรายขั้นตอน โดยนำข้อมูลวัน-เวลาที่รับเอกสารมาคำนวณระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละช่วงของกระบวนการเบิกจ่าย เพื่อระบุขั้นตอนที่เป็นคอขวด และกำหนดระยะเวลามาตรฐาน (SLA) ของการตรวจและเบิกจ่ายในแต่ละขั้น
2. การวิเคราะห์ปริมาณงานตามช่วงเวลา จากข้อมูลจำนวนเอกสารที่เข้ามาในแต่ละวัน/สัปดาห์/เดือน เพื่อคาดการณ์ช่วงที่มีปริมาณงานหนาแน่น (เช่น ปลายไตรมาส หรือปลายปีงบประมาณ)
3. การวิเคราะห์สาเหตุการตีกลับเอกสาร สามารถเก็บข้อมูลเอกสารที่ต้องส่งคืนแก้ไขและสาเหตุ เพื่อจัดทำรายการข้อผิดพลาดที่พบบ่อย นำไปสู่การจัดทำ Checklist เอกสารและการสื่อสารกับผู้เบิกให้เตรียมเอกสารได้ครบถ้วนตั้งแต่ต้นทาง ลดการวนซ้ำ
4. การเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อการรายงานผู้บริหาร สามารถนำฐานข้อมูลไปสรุปเป็นรายงานเชิงบริหาร เช่น ระยะเวลาเฉลี่ยการเบิกจ่าย อัตราการตีกลับเอกสาร และปริมาณงานคงค้าง เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจและการปรับปรุงกระบวนงานอย่างต่อเนื่อง

เอกสารแนบ

☐ SIPOC Diagram

☐ Swimlane Diagram

☑ ภาพ Before-Afte

☑ ข้อมูลตัวชี้วัดผลลัพธ์

ภาพ Before

การส่งเอกสารฉบับจริงวางไว้ที่โต๊ะเจ้าหน้าที่การเงิน และไม่มีการบันทึกรับ-ส่ง ไม่มีฐานข้อมูล



ภาพ After

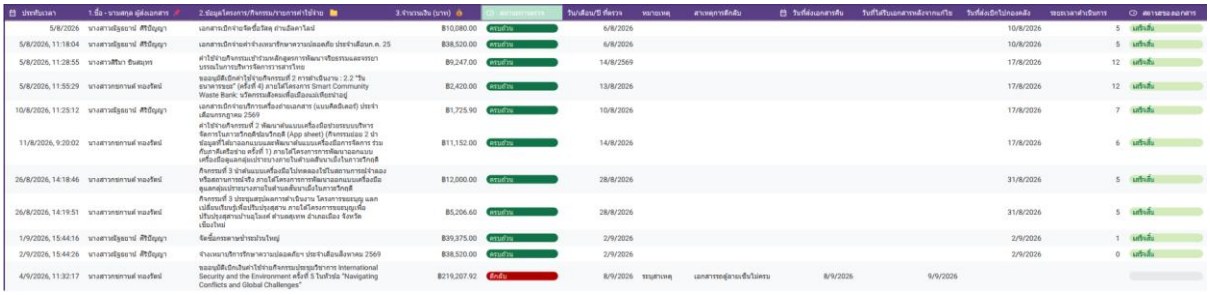
การส่งเอกสารฉบับจริง จะต้องกรอกรายละเอียดเพื่อบันทึกการรับ-ส่ง





ข้อมูลตัวชี้วัดผลลัพธ์

มีฐานข้อมูลการรับ-ส่งเอกสาร ได้แก่ ผู้ส่งเอกสาร วัน เวลาที่ส่งเอกสาร สถิติความครบถ้วนและถูกต้องของเอกสาร สาเหตุที่เอกสารถูกตีกลับ/แก้ไข รวมไปถึงวันที่ที่ฝ่ายการเงินตรวจสอบและส่งเอกสารเบิกจ่ายไปยังกองคลัง



ประทับเวลา	1.ชื่อ - นามสกุล ผู้ส่งเอกสาร	2.ข้อมูลโครงการ/กิจกรรม/รายการค่าใช้จ่าย	3.จำนวนเงิน (บาท)	☑ ตรวจความครบ	วันที่เสนอ/ปี พ.ศ.ที่ขาย	หมายเหตุ	สาเหตุการตีกลับ	วันที่ส่งเอกสารคืน	วันที่ได้รับเอกสารหลังจากแก้ไข	วันที่ส่งเบิกไปกองคลัง	ระยะเวลาดำเนินการ	สถานะของเอกสาร
5/8/2026	นางสาวมิฐธยาน์ ศิริปัญญา	เอกสารเบิกจ่ายจัดซื้อวัสดุ ด้านอิเลคโทรไลน์	฿10,080.00	ครบถ้วน	6/8/2026					10/8/2026	5	เสร็จสิ้น
5/8/2026, 11:18:04	นางสาวมิฐธยาน์ ศิริปัญญา	เอกสารเบิกจ่ายค่าจ้างเหมาบริหารความปลอดภัย ประจำเดือน ก.ค. 25	฿38,520.00	ครบถ้วน	6/8/2026					10/8/2026	5	เสร็จสิ้น
5/8/2026, 11:28:55	นางสาวสิริมา ชินสมุทร	ค่าใช้จ่ายกิจกรรมเข้าร่วมหลักสูตรการพัฒนาขีดสรรนะและทรัพยากรบรรณในการบริหารจัดการราชการไทย	฿9,247.00	ครบถ้วน	14/8/2569					17/8/2026	12	เสร็จสิ้น
5/8/2026, 11:55:29	นางสาวพยกานต์ หอมรัตน์	ขออนุมัติเบิกค่าใช้จ่ายกิจกรรมที่ 2 การดำเนินงาน : 2.2 "รีไซเคิลขยะชุมชน" (ครั้งที่ 4) ภายใต้โครงการ Smart Community Waste Bank: นวัตกรรมสิ่งคละเพื่อเพิ่มมูลค่าขยะ	฿2,420.00	ครบถ้วน	13/8/2026					17/8/2026	12	เสร็จสิ้น
10/8/2026, 11:25:12	นางสาวมิฐธยาน์ ศิริปัญญา	เอกสารเบิกจ่ายบริการเครื่องถ่ายเอกสาร (แบบคิดมิเตอร์) ประจำเดือนกรกฎาคม 2569	฿1,725.90	ครบถ้วน	10/8/2026					17/8/2026	7	เสร็จสิ้น
11/8/2026, 9:20:02	นางสาวพยกานต์ หอมรัตน์	ค่าใช้จ่ายกิจกรรมที่ 2 พัฒนาต้นแบบเครื่องมือช่วยบรรยบริหารจัดการในการวิจัยสิ่งชนวิทยสิ (App sheet) (กิจกรรมย่อย 2 ป่า ข้อมูลที่ได้จากแบบและพัฒนาต้นแบบเครื่องมือการจัดการ ร่วมกับสาคัมเครือข่าย ครั้งที่ 1) ภายใต้โครงการการพัฒนาออกแบบเครื่องมือดูแลกลุ่มประชาบางสาขาในด้านเศรษฐกิจในการวิจัยสิ	฿11,152.00	ครบถ้วน	14/8/2026					17/8/2026	6	เสร็จสิ้น
26/8/2026, 14:18:46	นางสาวพยกานต์ หอมรัตน์	กิจกรรมที่ 3 จำต้นแบบเครื่องมือไปทดลองใช้กับสถานการย่างจอหรือสถานการย่างจิง ภายใต้โครงการการพัฒนาออกแบบเครื่องมือดูแลกลุ่มประชาบางสาขาในด้านเศรษฐกิจในการวิจัยสิ	฿12,000.00	ครบถ้วน	28/8/2026					31/8/2026	5	เสร็จสิ้น
26/8/2026, 14:19:51	นางสาวพยกานต์ หอมรัตน์	กิจกรรมที่ 3 ประชุมสรุปผลการดำเนินงาน โครงการของบุญ และเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อปรับประยุสาน ภายใต้โครงการของบุญเพื่อปรับประยุสานย่านอุโมงค์ ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	฿5,206.60	ครบถ้วน	28/8/2026					31/8/2026	5	เสร็จสิ้น
1/9/2026, 15:44:16	นางสาวมิฐธยาน์ ศิริปัญญา	จัดซื้อกระดาษชำระม้วนใหญ่	฿39,375.00	ครบถ้วน	2/9/2026					2/9/2026	1	เสร็จสิ้น
2/9/2026, 15:44:26	นางสาวมิฐธยาน์ ศิริปัญญา	จ้างเหมาบริการบริหารความปลอดภัย ประจำเดือนสิงหาคม 2569	฿38,520.00	ครบถ้วน	2/9/2026					2/9/2026	0	เสร็จสิ้น
4/9/2026, 11:32:17	นางสาวพยกานต์ หอมรัตน์	ขออนุมัติเบิกเงินค่าใช้จ่ายกิจกรรมประชุมวิชาการ International Security and the Environment ครั้งที่ 5 ในหัวข้อ "Navigating Conflicts and Global Challenges"	฿219,207.92	ตีกลับ	8/9/2026	ระบบเหตุ	เอกสารขอคู่ลายเซ็นไม่ครบ	8/9/2026	9/9/2026			