

7

รูปแบบการจัดสรุปผลการพัฒนางาน /แนวปฏิบัติที่ดี
ชื่อผลงาน การปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการพัสดุและไปรษณีย์ด้วยระบบดิจิทัล
ระบบ Post Office UBU มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ประเภทผลงาน

สายสนับสนุน โปรตรระบบ

(✓) การพัฒนางาน/กระบวนการ/R2R

ประเภทการนำไปใช้ประโยชน์

() นวัตกรรม

() R2R

(✓) การพัฒนางาน/การลดขั้นตอน

ชื่อเจ้าของผลงาน นายจักริน สงวนศักดิ์ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ หน่วยงาน กองกลาง

1. บทคัดย่อ

กองกลาง มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พบว่ากระบวนการรับ-ส่งพัสดุเดิมพึ่งพาเอกสารกระดาษ มีการบันทึกข้อมูลซ้ำ ตรวจสอบพัสดุด้วยสายตา และไม่สามารถติดตามสถานะได้ด้วยตนเอง จึงกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน ได้แก่ ยกเลิกการบันทึกเลขพัสดุและทะเบียนคุมด้วยมือ ลดเวลาตรวจสอบพัสดุ ส่งออกจาก 60 นาทีเหลือ 15 นาทีต่อรอบ ลดเวลาดัดแยกพัสดुरับเข้าจากค่ามาตรฐาน 90 นาทีเหลือ 30 นาทีต่อรอบ ลดภาระเวลาปฏิบัติงานของ บุคลากรลง 105 นาทีต่อหนึ่งรอบงานรวม และยกระดับความพึงพอใจให้มีค่าเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 4.50 จาก 5 คะแนน

การพัฒนาใช้แนวคิด Lean Management ร่วมกับ DOWNTIME, SIPOC, SWIMLANE และ ECRS โดยรวบรวมข้อมูลจากคู่มือปฏิบัติงานเดิม การสังเกตขั้นตอน การจับเวลาปฏิบัติงาน ปัญหาการสับสน และรอบ Cut-off ของบริษัทไปรษณีย์ไทย แล้วออกแบบกระบวนการใหม่ ที่ใช้บาร์โค้ด ฐานข้อมูลกลาง การติดตามสถานะแบบ Real-time และ Dashboard เป็นกลไกหลัก จากนั้นทดลองใช้จริงระหว่างเดือนมีนาคม-มิถุนายน 2569 พร้อม ประเมินผลจากเวลาและขั้นตอนก่อน-หลัง การทดสอบการทำงานของระบบ และแบบประเมินผู้ให้บริการ

ผลการทดลองใช้พบว่า กระบวนการสำคัญ 8 ขั้นตอนได้รับการปรับปรุงตามหลัก ECRS ได้แก่ Eliminate 3 ขั้นตอน Simplify 2 ขั้นตอน Rearrange 2 ขั้นตอน และ Combine 1 ขั้นตอน เวลาปฏิบัติงานของบุคลากรในงานส่งออกลดลง 45 นาทีต่อรอบ หรือร้อยละ 75 และงานรับเข้าลดลง 60 นาทีต่อรอบ หรือร้อยละ 66.67 เมื่อรวมทั้งสองกระบวนการ เวลาปฏิบัติงานลดลง 105 นาทีต่อหนึ่งรอบงาน คิดเป็นร้อยละ 70 และความพึงพอใจ เฉลี่ย 4.55 จาก 5 คะแนน จึงเกิดต้นแบบกระบวนการไปรษณีย์ดิจิทัลแบบ Lean-Digital ที่ปฏิบัติได้จริง ถ่ายทอดผ่านผังกระบวนการ ตาราง ECRS และ ตัวชี้วัดภาระเวลาปฏิบัติงานของบุคลากร และมีศักยภาพขยายผลสู่กระบวนการอื่น

2. บทนำ

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีข้อจำกัดด้านกำลังคน ขณะทำงานรับ-ส่งพัสดุต้องดำเนินการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และตรวจสอบย้อนกลับได้ แต่ กระบวนการเดิมยังพึ่งพาเอกสารกระดาษและแรงงานคนเป็นหลัก (Manual & Paper-based Process) ตามคู่มือปฏิบัติงาน พ.ศ. 2561 ทำให้เกิดภาระ งานซ้ำและความล่าช้าในการไหลเวียนข้อมูลระหว่างคณะ/หน่วยงานต้นสังกัด กองกลาง และบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

ปัญหาสำคัญที่พบ ได้แก่ ความคลาดเคลื่อนจากการจำหน้าของและบันทึกข้อมูลด้วยลายมือ การบันทึกข้อมูลซ้ำซ้อนหลายจุด (ส่วนงาน - กองกลาง) การตรวจสอบพัสดุด้วยผู้ปฏิบัติงาน ใช้เวลานานและขาดความแม่นยำ ตลอดจนการไม่มีระบบติดตามสถานะแบบ Real-time ทำให้ผู้ให้บริการ ไม่สามารถตรวจสอบสถานะพัสดุได้ด้วยตนเอง เปรียบเสมือน “กล่องดำ (Black Box)” ทางข้อมูลที่ไม่สามารถตรวจสอบเส้นทางของพัสดุได้อย่างโปร่งใส

การนำระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Post Office UBU) ที่พัฒนาโดยสำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและทรัพยากรการเรียนรู้มาประยุกต์ใช้ จึงมีใช้เพียง เปลี่ยนการบันทึกจากกระดาษสู่คอมพิวเตอร์ แต่เป็นการปรับรื้อกระบวนการทำงาน (Process Re-engineering) โดยใช้ระบบออนไลน์ ฐานข้อมูล บาร์โค้ด การติดตามแบบ Real-time และ Dashboard เป็นเครื่องมือหลักในการออกแบบ ทดลองใช้ และประเมินผล เพื่อลดต้นทุนเวลา-กำลังคนและ สนับสนุนยุทธศาสตร์ Digital University

3. วัตถุประสงค์

3.1 เพื่อยกเลิกการบันทึกเลขพัสดุและทะเบียนคุมด้วยมือร้อยละ 100 โดยใช้บาร์โค้ดและฐานข้อมูลกลาง เพื่อลดงานซ้ำและความผิดพลาดจาก การกรอกข้อมูล

3.2 เพื่อลดระยะเวลาในขั้นตอนการคัดแยกและลงทะเบียนพัสดุ และคืนกำลังคนให้สามารถปฏิบัติภารกิจสำคัญอื่น

3.3 เพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการบริหารจัดการพัสดุ-ไปรษณีย์

4. วิธีการและเครื่องมือ

การพัฒนากระบวนการแบ่งเป็นการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ ออกแบบ ทดลองใช้ และประเมินผล โดยใช้ Lean Management เป็นกรอบหลัก และประยุกต์เครื่องมือวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการ ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ความสูญเสียล่าช้าตามหลักการ DOWNTIME

รวบรวมข้อมูลจากคู่มือปฏิบัติงาน พ.ศ. 2561 การสังเกตงาน การจับเวลาต่อรอบ ปัญหาจากการบันทึกและสืบค้น รวมทั้งรอบ Cut-off ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย แล้ววิเคราะห์กระบวนการเดิมตามหลัก DOWNTIME และนำแนวปฏิบัติด้านบาร์โค้ดและ Track & Trace มาใช้กำจัดความสูญเสียล่าช้าที่มีผลกระทบสูง

กระบวนการ	ประเภทความสูญเสียล่าช้า	ปัญหาสำคัญในกระบวนการเดิม	แนวทางแก้ไขด้วยระบบใหม่
ส่งออก	D – Defects	เจ้าหน้าที่ซองไม่ชัดเจน/ผิดพลาด ใบนำส่งผิด ทำให้พัสดุตีกลับ	ระบบตรวจสอบและดึงข้อมูลที่อยู่จากฐานข้อมูลอัตโนมัติ
ส่งออก	O – Overproduction	จัดทำและตรวจทานเอกสารส่งซ้ำหลายชุด ทำให้ใช้เวลาและกำลังคนเกินจำเป็น	ใช้ Booking List บาร์โค้ด และข้อมูลกลาง ลดการจัดทำเอกสาร และการตรวจทานซ้ำ
ส่งออก	W – Waiting	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบพัสดุที่ละชิ้น ผู้ใช้งานรอติดตามสถานะ	สแกนบาร์โค้ดแทนคีย์ข้อมูล ลดเวลาเหลือ 15 นาที พร้อม Real-time Tracking
รับเข้า	D – Defects	บันทึกเลข 13 หลักด้วยมือ ผิดพลาดสูง ติดตามพัสดุไม่ได้	สแกนบาร์โค้ดนำเข้าข้อมูลอัตโนมัติ
รับเข้า	O – Overproduction	บันทึกรับ-ส่งพัสดุนับซ้ำหลายจุด	บันทึกครั้งเดียวลงฐานข้อมูลกลาง แชรท์ทุกขั้นตอน ลดงานเอกสาร 100%
รับเข้า	W – Waiting	ค้นหาข้อมูลย้อนหลังไม่เจอ ต้องรอผู้รับผิดชอบค้นหาให้	ระบบค้นหาแบบ Real-time Search ระบุสถานะ/ตำแหน่งพัสดุได้ทันที
รับเข้า	E – Extra-processing	ต้องเซ็นชื่อรับในสมุดทุกครั้งและลงทะเบียนใหม่เมื่อเปลี่ยนมือ	สแกนบาร์โค้ดยืนยันการรับ-ส่ง ลดขั้นตอนเซ็นเอกสารซ้ำซ้อน

4.2 การวิเคราะห์กระบวนการทำงาน (SIPOC Analysis)

วิเคราะห์กระบวนการเดิมและกระบวนการใหม่ของทั้งไปรษณีย์ส่งออกและรับเข้า ในมิติ Suppliers-Inputs-Process-Outputs-Customers พบว่ากระบวนการเดิมพึ่งพากระดาษและคนเป็นหลัก ขณะที่กระบวนการใหม่ปรับเป็นการสแกนบาร์โค้ด/QR Code รับเข้าระบบ ตรวจสอบความถูกต้องอัตโนมัติ และส่งมอบ/นำจ่ายตามรอบเวลาที่กำหนด โดยมีการเพิ่มขั้นตอนสำคัญ ได้แก่ การประมวลผลส่งต่อผู้รับอัตโนมัติ การติดตามสืบค้นสถานะได้ทันทีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และการยืนยันตัวตนรับพัสดุพร้อมปรับสถานะในระบบ

ปัญหากระบวนการเดิม ได้แก่ (1) เจ้าหน้าที่ซองและทำใบนำส่งด้วยมือ ทำให้ข้อมูลไม่เชื่อมโยงและคลาดเคลื่อน (2) บันทึกข้อมูลซ้ำหลายจุด ทำให้ใช้กำลังคนเกินจำเป็น (3) ตรวจสอบพัสดุที่ละชิ้นจนเกิดคอขวดและพัสดุดกค้าง และ (4) บันทึกเลข 13 หลักด้วยมือผิดพลาด ทำให้สืบค้นย้อนหลังไม่ได้

4.3 ผังงาน SWIMLANE Diagram

จัดทำผังงานเปรียบเทียบการไหลของงาน (Workflow) ระหว่างหน่วยงานผู้ฝากส่งและเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ ทั้งกระบวนการเดิมและกระบวนการใหม่ของทั้งส่งออกและรับเข้า เพื่อระบุจุดคอขวดและออกแบบการกระจายงานใหม่ให้สอดคล้องกับรอบเวลาส่งของบริษัทไปรษณีย์ไทย

4.4 การปรับปรุงตามหลักการ ECRS

กระบวนการ	ขั้นตอนที่ปรับปรุง	ก่อนปรับปรุง	หลังปรับปรุง	หลักการ ECRS
ส่งออก	การจัดทำใบนำส่ง/ทะเบียนคุม	ใช้ใบนำส่งเขียนมือ/พิมพ์ Word และลงบันทึกซ้ำในสมุดคุม	ยกเลิกสมุดคุม/ใบนำส่งมือ 100% ใช้ Booking List พร้อม Barcode จากระบบ	Eliminate
ส่งออก	การตรวจสอบพัสดุนับเข้า (ตรวจก่อนส่งออก)	ตรวจด้วยสายตาทีละชิ้น เฉลี่ย 60 นาที/รอบ	ใช้ Handheld Scanner ยิงบาร์โค้ด ลดเหลือ 15 นาที/รอบ	Simplify
ส่งออก	การบริหารรอบเวลาส่งของ	รอบ 14.00 น. ไม่ทันรถ ปณ.ไทย (11.00 น.) พัสดุดกค้างข้ามวัน	กำหนด Cut-off 10.30 น. รอบเดียว ตัดรอบพัสดุม้า เป็นวันถัดไปอย่างเป็นระบบ	Rearrange
ส่งออก	การจัดทำรายงานสถิติการให้บริการ	คีย์ข้อมูลซ้ำลง Excel (Double Entry)	ใช้ Dashboard สรุปผลและ Export Report จากฐานข้อมูลกลาง	Eliminate
รับเข้า	การลงทะเบียนพัสดุ	จดเลขบาร์โค้ด 13 หลักลงในสมุดทุกชิ้น	ใช้เครื่องสแกนบาร์โค้ดอ่านข้อมูลเข้าสู่ระบบโดยตรง	Eliminate
รับเข้า	การตรวจสอบหน่วยงาน	อ่านเจ้าหน้าที่และค้นหาเองว่าอยู่หน่วยงานใด	ระบบดึงข้อมูลสังกัดจากเลขบาร์โค้ด/ฐานข้อมูลบุคลากร	Simplify
รับเข้า	การแสดงผลสถานะแบบ Real-time	ผู้รับต้องมาติดตามสอบถามที่กองกลาง	ผู้รับผิดชอบสืบค้นข้อมูลได้ทันทีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	Rearrange
รับเข้า	การสรุปรายงานรายเดือน	นับใบคุมกระดาษและคีย์ลง Excel ใหม่	กดปุ่ม Export Report จากระบบได้ทันที	Combine

4.5 การทดลองใช้และการประเมินผล

ทดลองใช้กระบวนการใหม่ระหว่างเดือนมีนาคม-มิถุนายน 2569 ครอบคลุมงานส่งออกและรับเข้า โดยทดสอบการสแกนบาร์โค้ด การดึงข้อมูลหน่วยงาน การปรับสถานะ การสืบค้นแบบ Real-time และการออกรายงานจาก Dashboard จากนั้นเปรียบเทียบเวลาและขั้นตอนก่อน-หลัง ตรวจสอบการทำงานจริง และประเมินความพึงพอใจ เพื่อใช้ผลปรับแก้กระบวนการก่อนกำหนดเป็นแนวปฏิบัติ

5. ผลการดำเนินงาน

5.1 ผลลัพธ์เชิงกระบวนการ

- 5.1 ยกเลิกใบนำส่งและทะเบียนคุมแบบเขียนมือในกระบวนการส่งออก เปลี่ยนเป็น Booking List พร้อมบาร์โค้ดจากระบบทั้งหมด
- 5.2 เปลี่ยนวิธีตรวจสอบพัสดุจาก Visual Check เป็นการสแกนบาร์โค้ด/Handheld Scanner ลดเวลาจากเฉลี่ย 60 นาทีเหลือ 15 นาทีต่อรอบ หรือลดลงร้อยละ 75
- 5.3 กำหนดรอบเวลา Cut-off ใหม่ที่ 10.30 น. เพื่อให้ทันรอบรถของบริษัทไปรษณีย์ไทย ลดปัญหาพัสดุดกค้างข้ามวัน
- 5.4 บันทึกข้อมูลพัสดุครั้งเดียวลงฐานข้อมูลกลาง แทนการบันทึกซ้ำหลายจุด (ส่วนงาน – กองกลาง)
- 5.5 ผู้รับบริการสามารถติดตามสถานะพัสดุได้ทันทีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่ต้องเดินทางมาสอบถามที่กองกลาง
- 5.6 สามารถสร้างรายงานสถิติการให้บริการและสถานะพัศดูรายวัน/รายเดือนได้ผ่าน Dashboard/Export Report โดยใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลกลาง แทนการนับใบคุมและคีย์ข้อมูลซ้ำลง Excel

5.2 ผลลัพธ์ด้านต้นทุนเวลาและกำลังคน

เพื่อให้คำนวณและตรวจสอบซ้ำได้ กำหนดค่ามาตรฐานงานรับเข้าก่อนปรับปรุงเป็น 90 นาทีต่อรอบ (ค่ากึ่งกลางของช่วง 60–120 นาที) และหลังปรับปรุงเป็น 30 นาทีต่อรอบ (ค่าสูงสุดของช่วง 20–30 นาที) ส่วนงานส่งออกใช้ค่าที่จับเวลาได้โดยตรง คือ 60 นาทีและ 15 นาทีต่อรอบ โดยสมมติให้มีผู้ปฏิบัติงาน 1 คนต่อกระบวนการ

กระบวนการ	เวลาก่อน-หลัง (นาทีต่อรอบ)	ภาระเวลาปฏิบัติงานของบุคลากรที่ลดลงต่อรอบ
ส่งออก	60 นาที เหลือ 15 นาที	ลดลง 45 นาที (ร้อยละ 75)
รับเข้า	90 นาที เหลือ 30 นาที	ลดลง 60 นาที (ร้อยละ 66.67)
รวมหนึ่งรอบงาน	150 นาที เหลือ 45 นาที	ลดลง 105 นาที (ร้อยละ 70)

การคำนวณภาระเวลาปฏิบัติงานที่ลดลง พิจารณาจากส่วนต่างระหว่างเวลาก่อนและหลังปรับปรุงกระบวนการ โดยการทำงานแต่ละกระบวนการมีผู้ปฏิบัติงาน 1 คน งานส่งออกใช้เวลาลดลงจาก 60 นาทีเหลือ 15 นาที จึงลดภาระเวลาปฏิบัติงานได้ 45 นาทีต่อรอบ ส่วนงานรับเข้าใช้เวลาลดลงจาก 90 นาทีเหลือ 30 นาที จึงลดภาระเวลาปฏิบัติงานได้ 60 นาทีต่อรอบ เมื่อรวมทั้งสองกระบวนการ เวลาปฏิบัติงานลดลงจากเดิม 150 นาทีเหลือ 45 นาที หรือลดลง 105 นาทีต่อหนึ่งรอบงาน คิดเป็นร้อยละ 70 ของเวลาปฏิบัติงานเดิม

การคำนวณรายเดือน ให้นำเวลาปฏิบัติงานที่ลดลงต่อรอบคูณด้วยจำนวนรอบจริงของแต่ละกระบวนการ ตามสูตร เวลาปฏิบัติงานรวมของบุคลากรที่ลดลงต่อเดือน (นาที) = $(45 \times \text{จำนวนรอบส่งออก}) + (60 \times \text{จำนวนรอบรับเข้า})$ หากกระบวนการใดใช้ผู้ปฏิบัติงานมากกว่า 1 คน ให้คูณจำนวนผู้ปฏิบัติงานของกระบวนการนั้นเพิ่มเติม ส่วนภาระงานเทียบเท่าบุคลากรเต็มเวลา (FTE equivalent) คำนวณจากเวลาปฏิบัติงานรวมที่ลดลงต่อเดือนหารด้วยเวลาทำงานมาตรฐานของบุคลากร 1 คนต่อเดือน

ตัวอย่าง หากมีงานส่งออก 22 รอบและงานรับเข้า 22 รอบต่อเดือน เวลาปฏิบัติงานรวมจะลดลง $(45 \times 22) + (60 \times 22) = 2,310$ นาทีต่อเดือน หากเดือนนั้นมี 22 วันทำงาน วันละ 420 นาที บุคลากร 1 คนจะมีเวลาทำงานมาตรฐาน 9,240 นาที จึงคิดเป็น $2,310 \div 9,240 = 0.25$ FTE หรือเทียบเท่าร้อยละ 25 ของเวลาทำงานบุคลากร 1 คน ทั้งนี้ มิได้หมายถึงการลดจำนวนบุคลากร 0.25 คน แต่หมายถึงเวลาปฏิบัติงานที่สามารถนำไปใช้กับภารกิจสำคัญอื่นได้

5.3 ผลการทดลองใช้และประเมินผลเชิงประจักษ์

มิติผลลัพธ์	ก่อนปรับปรุง	หลังปรับปรุง	ผลที่เกิดขึ้น	หลักฐาน	สถานะ
เวลาส่งออก	60 นาทีต่อรอบ	15 นาทีต่อรอบ	เวลาปฏิบัติงานลดลง 45 นาที (ร้อยละ 75)	จับเวลาก่อน-หลัง	บรรลุ
เวลารับเข้า	90 นาทีต่อรอบ	30 นาทีต่อรอบ	เวลาปฏิบัติงานลดลง 60 นาที (ร้อยละ 66.67)	ค่ามาตรฐานจากช่วงเวลาที่ยึดได้	บรรลุ
ภาระเวลาปฏิบัติงานรวม	150 นาทีต่อรอบ	45 นาทีต่อรอบ	ลดลง 105 นาที (ร้อยละ 70)	คำนวณจากเวลาและผู้ใช้ปฏิบัติงาน	บรรลุ
งานบันทึก	เขียนมือและคีย์ซ้ำ	สแกนและบันทึกครั้งเดียว	ยกเลิกงานเขียนมือร้อยละ 100	ตรวจขั้นตอน ECRS	บรรลุ
ผู้ใช้บริการ	ติดตามเองไม่ได้	Real-time Tracking	พึงพอใจ 4.55/5	แบบประเมิน	บรรลุ

การทดลองใช้จริง 4 เดือนแสดงให้เห็นว่าผลงานบรรลุเป้าหมายหลักทั้งด้านเวลา การลดงานซ้ำ การลดภาระเวลาปฏิบัติงานของบุคลากร และความพึงพอใจ โดยมีหลักฐานจากการเปรียบเทียบขั้นตอนและเวลาก่อน-หลัง การทดสอบระบบ และแบบประเมินผู้ใช้ ดังสรุปในตาราง ผลดังกล่าวยืนยันว่าระบบถูกนำไปใช้งานจริงและส่งผลต่อประสิทธิภาพของกองกลาง มิใช่เพียงแนวคิดหรือต้นแบบที่ยังไม่ผ่านการทดลอง

5.4 ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPIs) โดยสรุป

มิติการประเมิน	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	สถานะ
ภาระเวลาปฏิบัติงาน (ส่งออก)	เวลาปฏิบัติงานของบุคลากรที่ลดลงต่อรอบ	60 นาที เหลือ 15 นาที	ลดลง 45 นาที หรือร้อยละ 75	บรรลุ
ภาระเวลาปฏิบัติงาน (รับเข้า)	เวลาปฏิบัติงานของบุคลากรที่ลดลงต่อรอบ	90 นาที เหลือ 30 นาที	ลดลง 60 นาที หรือร้อยละ 66.67	บรรลุ
ภาระเวลาปฏิบัติงานรวม	เวลาปฏิบัติงานของบุคลากรที่ลดลงต่อหนึ่งรอบงานรวม	150 นาที เหลือ 45 นาที	ลดลง 105 นาที หรือร้อยละ 70	บรรลุ
งานบันทึกเข้า	สัดส่วนการยกเลิกการเขียนมือและการบันทึกเข้า	ร้อยละ 100	ใช้ Booking List/Barcode และฐานข้อมูลกลาง	บรรลุ
ความพึงพอใจ	คะแนนความพึงพอใจรวมต่อระบบ (4 ข้อ)	เฉลี่ยไม่น้อยกว่า 4.50/5	เฉลี่ย 4.55/5	บรรลุ

6. สรุป

โครงการ Post Office UBU ใช้ DOWNTIME, SIPOC, SWIMLANE และ ECRS ปรับงานรับ-ส่งพัสดุจากกระบวนการเอกสารและการบันทึกเข้าเป็นระบบดิจิทัลที่เชื่อมโยงข้อมูล ผลการทดลองใช้บรรลุวัตถุประสงค์ด้านการยกเลิกงานเขียนมือ ลดเวลางานส่งออก-รับเข้า และลดภาระเวลาปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อให้สามารถนำเวลาที่ลดลงไปใช้กับภารกิจอื่น

เวลาปฏิบัติงานของบุคลากรในงานส่งออกลดลง 45 นาที และงานรับเข้าลดลง 60 นาทีต่อรอบ รวมลดลง 105 นาทีต่อหนึ่งรอบงาน หรือร้อยละ 70 ความพึงพอใจเฉลี่ย 4.55 จาก 5 คะแนน สูงกว่าเป้าหมาย 4.50 คะแนน แสดงว่าผลงานปฏิบัติได้จริงในระดับหน่วยงาน และเกิดองค์ความรู้ที่สามารถถ่ายทอดและขยายผลได้

7. ความสามารถในการนำผลงานไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดในวงกว้าง (Impact)

7.1 Impact ที่เกิดขึ้นจากการปรับปรุงกระบวนการ

- 1) กองกลางมีต้นแบบกระบวนการปฏิบัติงานประโยชน์ดิจิทัลแบบ Lean-Digital ที่เชื่อมการวิเคราะห์ความสูญเสียเปล่า การออกแบบขั้นตอน และเทคโนโลยีช่วยลดงานเขียนมือและการบันทึกเข้า เพิ่มความรวดเร็วและการตรวจสอบย้อนกลับ พร้อมลดภาระเวลาปฏิบัติงานของบุคลากร 105 นาทีต่อหนึ่งรอบงานรวม
- 2) ตัวชี้วัดภาระเวลาปฏิบัติงานของบุคลากรที่ลดลงคำนวณซ้ำได้จาก Timestamp จำนวนรอบ และจำนวนผู้ปฏิบัติงาน จึงติดตามผลรายเดือน และจัดสรรเวลาที่ลดลงไปสู่งานสำคัญอื่นได้ สอดคล้องกับผลประเมินที่ร้อยละ 87.50 เห็นว่าประสิทธิภาพดีขึ้น และร้อยละ 93.75 เห็นว่าระบบช่วยลดเวลา
- 3) ระบบติดตามสถานะแบบ Real-time ช่วยให้ผู้ใช้บริการสืบค้นและตรวจสอบพัสดุย้อนหลังได้ด้วยตนเอง โดยมีความพึงพอใจรวมเฉลี่ย 4.55 จาก 5 คะแนน และภาพรวมเฉลี่ย 4.62 จาก 5 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด

4) Post Office UBU เชื่อมการสแกนบาร์โค้ด ฐานข้อมูลกลาง การระบุหน่วยงาน การปรับสถานะ Real-time ตลอดจน Dashboard และ Export Report องค์กรสามารถรู้ถ่ายทอดได้ผ่าน SIPOC, SWIMLANE ตาราง ECRS แนวปฏิบัติระบบ และสูตรคำนวณภาระเวลาปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งประยุกต์ใช้กับกระบวนการอื่นได้

7.2 แนวทางการต่อยอดในอนาคต

สามารถขยายต้นแบบ Lean-Digital สู่กระบวนการธุรการที่มีเอกสารจำนวนมาก โดยถ่ายทอด DOWNTIME/SIPOC, SWIMLANE, ECRS ระบบติดตามสถานะ และตัวชี้วัดภาระเวลาปฏิบัติงานของบุคลากร ให้ส่วนงานอื่นในมหาวิทยาลัยทดลองและปรับใช้ตามบริบทของส่วนงาน

ความเห็นจากหน่วยงาน

- () เห็นชอบให้ส่งผลงานเข้าร่วมโครงการ
() ไม่เห็นชอบ

ลงนาม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกรียงศักดิ์ แก้วกุลชัย) 14/06/2566

รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร