



แบบฟอร์มการนำเสนอแนวปฏิบัติที่ดี
กิจกรรมประกวดแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practices) สำนักงานอธิการบดี

ชื่อผู้นำเสนอ นางปิยวรรณ ประพฤติตรง

หน่วยงาน งานพัสดุ กองคลัง

ที่ปรึกษา นางสาววิลาวัลย์ คชกาญจน์ ผู้อำนวยการกองคลัง
นางสุนิสา ปิยะภาโส หัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุ
นางวรรณิ รัตนประดิษฐ์ หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป

หมายเลขโทรศัพท์ 09-8015-9861 E-mail piyawan.h@rmutsv.ac.th

ความเป็นมา ความสำคัญและวัตถุประสงค์

พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 มาตรา 112 กำหนดให้หน่วยงานของรัฐจัดให้มีการควบคุมและดูแลพัสดุที่อยู่ในความครอบครองให้มีการใช้และการบริหารพัสดุที่เหมาะสม คุ่มค่า และเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของรัฐมากที่สุด และระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 ข้อ 213 กำหนดให้หน่วยงานของรัฐจัดให้มีผู้ควบคุมดูแลพัสดุที่อยู่ในความครอบครองให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา โดยให้มีการจัดทำแผนการซ่อมบำรุงที่เหมาะสมและระยะเวลาในการซ่อมบำรุงด้วย และในกรณีที่พัสดุเกิดการชำรุดให้หน่วยงานดำเนินการซ่อมแซมให้กลับมาอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานโดยเร็ว

การบำรุงรักษาให้พัสดุ ครุภัณฑ์ต่างๆ อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ 1) การบำรุงรักษาแบบป้องกันความเสียหาย เช่น การทำความสะอาด การตรวจสอบสภาพตามระยะการใช้งาน การใช้งานให้ถูกต้องตามคู่มือ โดยทั่วไปผู้ใช้งานสามารถทำเองได้หรือให้ผู้ขาย/ผู้รับจ้างดูแลตามข้อกำหนดในสัญญา และ 2) การบำรุงรักษาแบบซ่อมแซมแก้ไข หากเสียหายเล็กน้อยคือการแก้ไข หากเสียหายมาก คือ การซ่อมใหญ่ การดัดแปลง และการบูรรวม ซึ่งหากพันระยะประกันจะต้องมีการจัดจ้างซ่อมแซมต่อไปตามความจำเป็น (จิราพร ปรีชาวิทย์, 2552)

งานพัสดุ กองคลัง เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อการซ่อมแซม การบำรุงรักษาทรัพย์สินทุกประเภทให้มีสภาพพร้อมใช้งาน ซึ่งเมื่อพบว่ามีครุภัณฑ์ชำรุดหรือครบกำหนดการบำรุงรักษา เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้ใช้งานดำเนินการแจ้งซ่อมบำรุงครุภัณฑ์โดยการโทรแจ้งซ่อมมายังงานพัสดุ กองคลัง ซึ่งผลจากวิธีการปฏิบัติงานแบบเดิมปรากฏว่า เมื่อมีครุภัณฑ์ชำรุด ผู้ใช้บริการโทรแจ้งซ่อมผ่านช่างโดยตรง ไม่แจ้งผ่านเจ้าหน้าที่พัสดุ ทำให้เจ้าหน้าที่พัสดุไม่ทราบข้อมูลการชำรุด ไม่มีหลักฐานการแจ้งซ่อมหรือโทรแจ้งมายังเจ้าหน้าที่พัสดุโดยตรงแต่ในบางครั้งเจ้าหน้าที่ไม่สะดวกรับสาย เช่น ติดประชุม ไม่นั่งประจำ

โต๊ะทำงาน ลางาน เจ้าหน้าที่ลิ้ม ทำให้ดำเนินการแจ้งซ่อมล่าช้า หรือใบเสนอราคาสูญหาย และการแจ้งหรือสื่อสารด้วยระบบ paper มีความยุ่งยากใช้เวลาในการยื่นและสิ้นเปลืองทรัพยากร ผู้ใช้บริการไม่สามารถค้นหาหรือติดตามข้อมูลและตรวจสอบสถานะการแจ้งซ่อมบำรุงครุภัณฑ์ที่เป็นปัจจุบันได้ จากปัญหาอุปสรรคดังกล่าว ข้าพเจ้าจึงมีแนวคิดในการจัดทำระบบแจ้งซ่อมครุภัณฑ์ออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งซ่อมได้เพียงแค่อัปโหลดรูปผ่านโทรศัพท์มือถือ Smart Phone ประกอบกับปัจจุบัน Application Line เป็นเครื่องมือติดต่อสื่อสารที่ได้รับความนิยมมากกว่า e-mail ข้าพเจ้าจึงนำ Application Line และ Google Application มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาเพื่ออำนวยความสะดวกต่อการทำงาน และให้ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งซ่อมครุภัณฑ์ได้พร้อมกันทุกที่ทุกเวลา ด้านเจ้าหน้าที่ที่พัฒนาสามารถให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ มีความถูกต้องแม่นยำ และสะดวกรวดเร็วทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นระบบที่ใช้งานได้ง่ายไม่ซับซ้อน น่าสนใจ ทันสมัย ไม่มีค่าใช้จ่าย และสามารถตรวจสอบประวัติการแจ้งซ่อมหรือค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นได้ ข้อมูลไม่สูญหาย และสามารถจัดทำแผนการบำรุงรักษาครุภัณฑ์ได้

วิธีปฏิบัติที่ดี (วิธีการ/กระบวนการ/แนวทางการดำเนินงานที่ได้ดำเนินการตามหลัก PDCA หรือตามหลักการอื่นจนเกิดผลสัมฤทธิ์)

มีแนวทางการดำเนินงานที่ได้ดำเนินการตามหลัก PDCA ดังนี้

1. การวางแผนการปฏิบัติงาน (Plan)

1.1 วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดจากการทำงานแบบเดิม วิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้งานและกำหนดข้อมูลที่เป็นต่อการแจ้งซ่อม

1.2 วางแผนค้นคว้า ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับสื่อเทคโนโลยีดิจิทัลที่น่าสนใจ ทันสมัย สะดวกในการใช้งาน ไม่มีค่าใช้จ่าย เช่น Line Official Account และ Google Application มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนา และวิเคราะห์หลักการทำงานของสื่อดังกล่าวพร้อมวิเคราะห์และศึกษาวิธีนำมาประยุกต์ใช้กับงานแจ้งซ่อมครุภัณฑ์

1.3 วางแผนในการกำหนดหลักการทำงานของระบบแจ้งซ่อมครุภัณฑ์ออนไลน์

1.4 วางแผนขั้นตอนของการแจ้งซ่อมครุภัณฑ์ออนไลน์

2. การดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงาน (Do)

2.1 ค้นคว้า ศึกษาวิธีการใช้งาน วิธีทำ และประโยชน์ของ Line Official Account และ Google Application

2.2 ดำเนินการออกแบบและจัดทำระบบ จัดทำขั้นตอนการทำงานตามกระบวนการของงานพัสดุ โดยสร้างแบบฟอร์มการแจ้งซ่อมครุภัณฑ์แบบออนไลน์ผ่าน Google form ออกแบบข้อความหรือข้อมูลครุภัณฑ์ที่เป็นตัวเลือกในการแจ้งซ่อมให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน

2.3 พัฒนาข้อมูลการแจ้งซ่อมที่อยู่ในตาราง google sheet ซึ่งลิงก์มาจากการคีย์ข้อมูลผ่าน Google form โดยนำข้อมูลไปเชื่อมโยงกับ Line Official Account ชื่อ “แจ้งซ่อมครุภัณฑ์” ให้มีความทันสมัย สะดวกรวดเร็ว ดูข้อมูลได้แบบ Real time ซึ่งสามารถแก้ไขปัญหาจากการแจ้งซ่อมแบบเดิมได้

2.4 นำระบบแจ้งซ่อมครุภัณฑ์ออนไลน์ไปใช้งานกับหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี

3. การตรวจสอบ (Check)

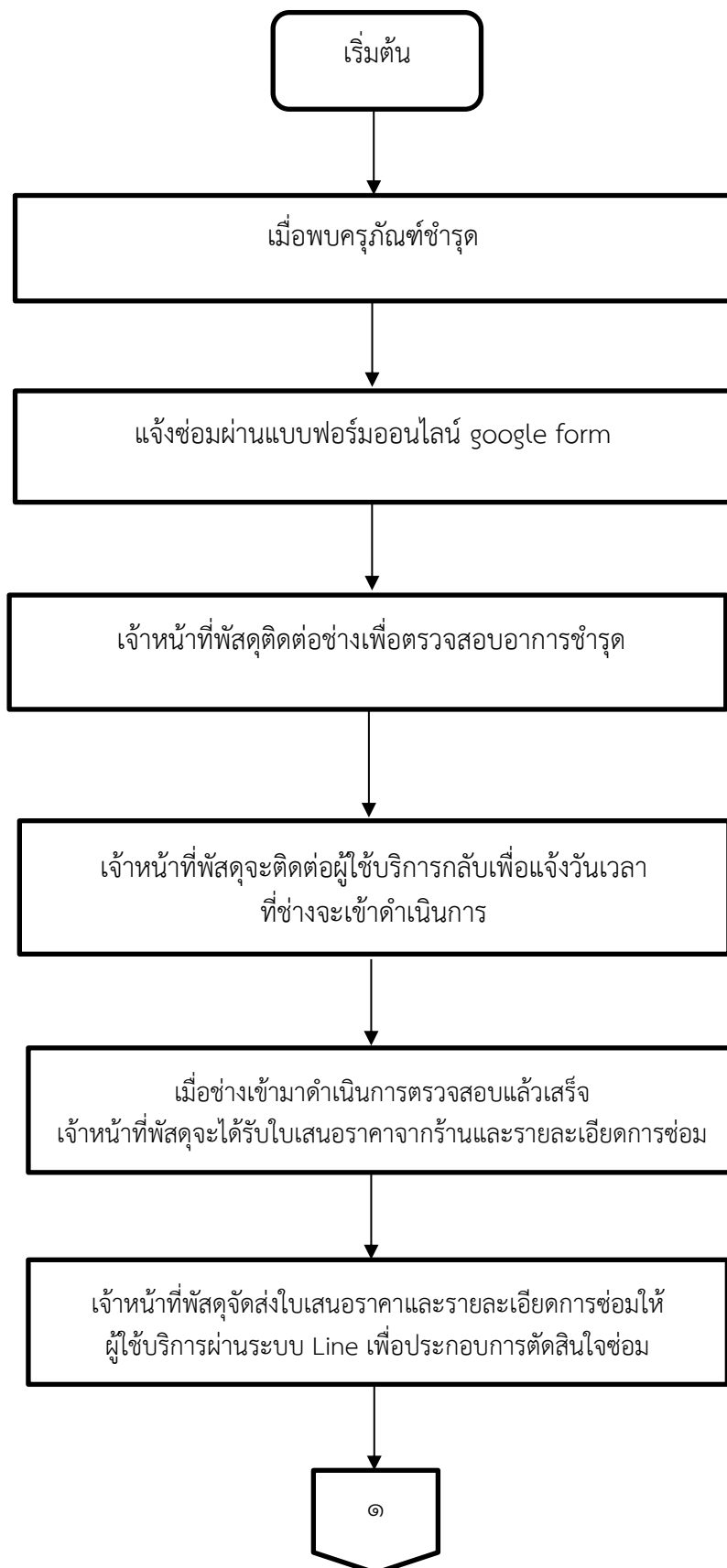
3.1 ตรวจสอบระบบให้ใช้งานได้จริงตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งาน

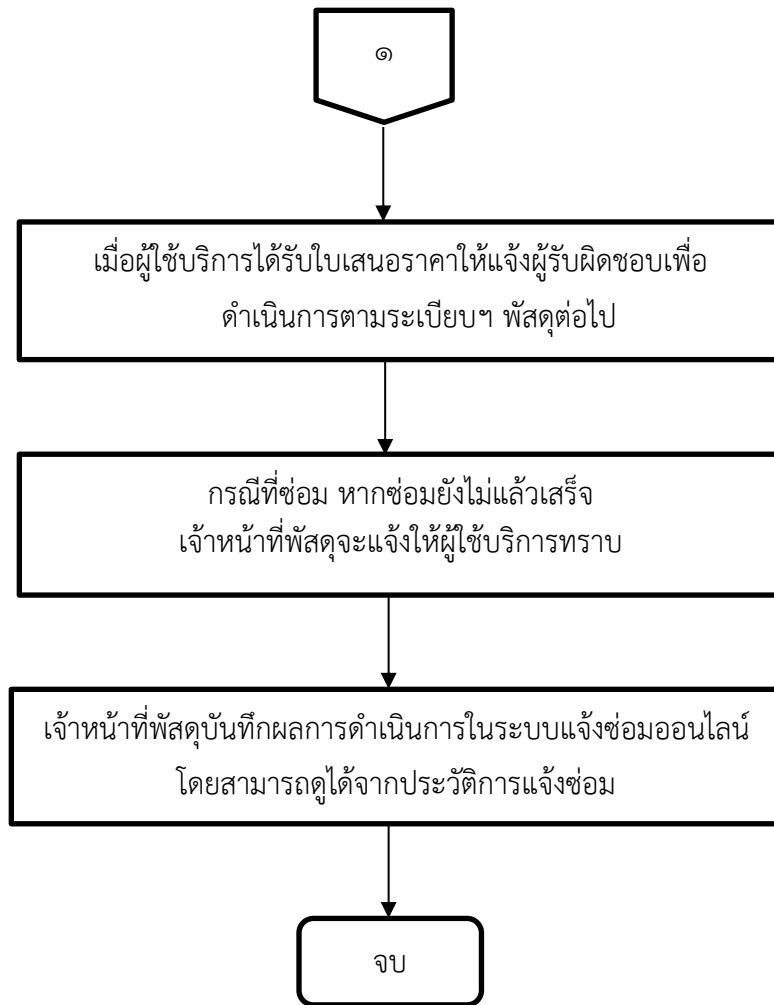
3.2 งานพัสดุตรวจสอบข้อมูลการแจ้งซ่อมครุภัณฑ์ก่อนแจ้งช่าง

4. การปรับปรุง (Act / Action)

ทดสอบ ปรับปรุงและพัฒนาระบบให้มีความเหมาะสมต่อผู้ใช้งานและทันสมัยในยุคปัจจุบัน

ขั้นตอนการแจ้งซ่อมครุภัณฑ์ออนไลน์



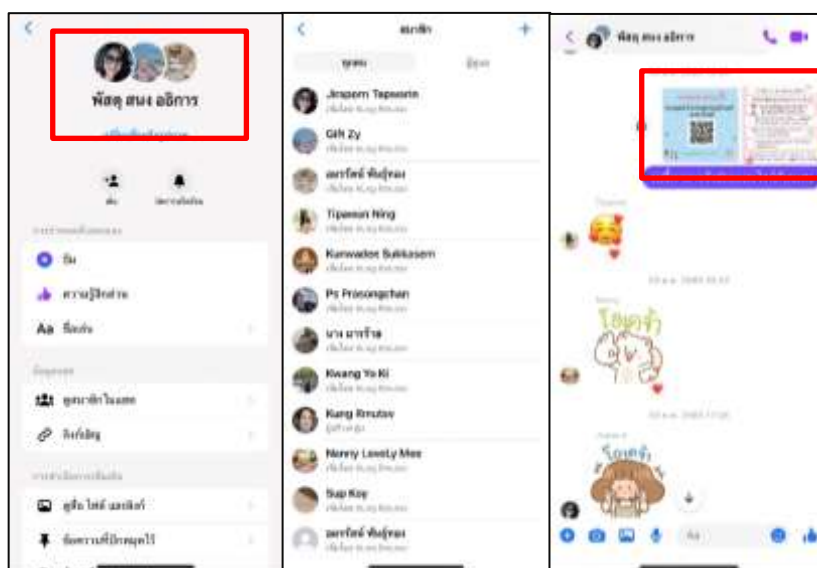


ช่องทางการแจ้งซ่อมครุภัณฑ์

1. ประชาสัมพันธ์ QR code และ ID Line ของระบบแจ้งซ่อมให้แก่ผู้ใช้งานผ่านช่องทางของ facebook โดยงานพัสดุ กองคลัง ได้สร้างกลุ่ม “พัสดุ สำนักงานอธิการบดี” ที่มีผู้รับผิดชอบด้านงานพัสดุของแต่ละกอง เป็นสมาชิกในกลุ่ม

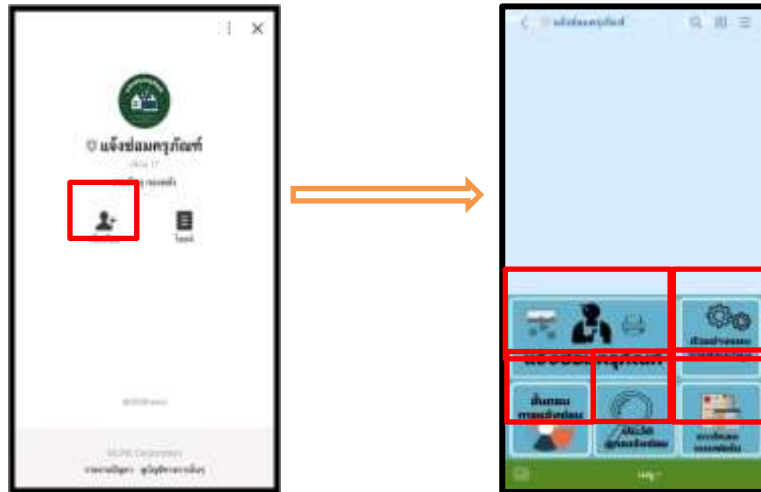


ภาพที่ 1 แสดง QR CODE และ Id Line เข้าระบบ



ภาพที่ 2 แสดงช่องทางการประชาสัมพันธ์ระบบ

2. เมื่อผู้ใช้บริการสแกน QR CODE ผ่าน Line หรือ Id Line ระบบจะให้กดเพิ่มเพื่อน หลังจากนั้น
ผู้ใช้บริการสามารถเลือกเมนูได้ตามความต้องการ ซึ่งประกอบไปด้วย 5 เมนู ได้แก่ 1) แจ้งซ่อมครุภัณฑ์
2) ขั้นตอนการแจ้งซ่อม 3) ประวัติการแจ้งซ่อม 4) ตัวอย่างแผนการซ่อมบำรุง และ 5) ดาวน์โหลดแบบฟอร์ม



ภาพที่ 3 แสดงหน้าจอและเมนูของระบบแจ้งซ่อมครุภัณฑ์



ภาพที่ 4 แสดงแบบฟอร์มแจ้งซ่อมครุภัณฑ์ออนไลน์



ภาพที่ 5 แสดงขั้นตอนการแจ้งข้อร้องเรียนออนไลน์

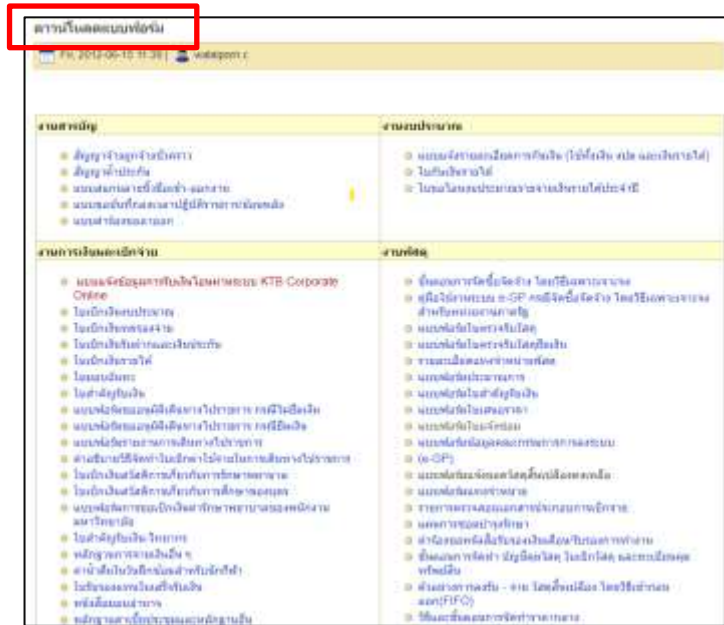
วันที่เกิด	ผู้ร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน	หน่วยงาน	วันที่รับแจ้ง	เลขที่รับแจ้ง	วันที่ปิดเรื่อง	สถานะ	ผู้รับผิดชอบ	หน่วยงาน	สถานะการดำเนินการ	วันที่ดำเนินการ	วันที่ปิด	วันที่	วันที่ดำเนินการ	วันที่ปิด	วันที่ดำเนินการ	วันที่ปิด	วันที่ดำเนินการ	วันที่ปิด	วันที่ดำเนินการ	วันที่ปิด
17/11/2021	นางสาวกัญญาพร...	ขอแจ้งข้อร้องเรียน...	วิทยาลัยอาชีวศึกษา...	17/11/2021	00000001	17/11/2021	ปิด	นางสาวกัญญาพร...	วิทยาลัยอาชีวศึกษา...	ดำเนินการแล้ว	17/11/2021	17/11/2021	17/11/2021	17/11/2021	17/11/2021	17/11/2021	17/11/2021	17/11/2021	17/11/2021	17/11/2021	17/11/2021

ภาพที่ 6 แสดงประวัติการแจ้งข้อร้องเรียนออนไลน์

ขั้นตอน	กระบวนการ	รายละเอียดการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
๑	สำรวจครูผู้สอนในสังกัดวิทยาลัยอาชีวศึกษา...	สำรวจครูผู้สอนในสังกัดวิทยาลัยอาชีวศึกษา...	เจ้าหน้าที่ศูนย์ประเมินผล
๒	กรณีศึกษา...	กรณีศึกษา...	เจ้าหน้าที่ศูนย์ประเมินผล
๓	ตรวจสอบข้อเท็จจริง...	ตรวจสอบข้อเท็จจริง...	เจ้าหน้าที่ศูนย์ประเมินผล
๔	จัดทำบันทึกประวัติการร้องเรียน...	จัดทำบันทึกประวัติการร้องเรียน...	เจ้าหน้าที่ศูนย์ประเมินผล

ลำดับ	รายการ	วิธีการปฏิบัติงาน	ระยะเวลาปฏิบัติงาน												หมายเหตุ						
			ค.ค.	ค.ค.	ค.ค.	ค.ค.	ค.ค.	ค.ค.	ค.ค.	ค.ค.	ค.ค.	ค.ค.	ค.ค.	ค.ค.							
๑	สำรวจครูผู้สอน...	สำรวจครูผู้สอน...																			
๒	กรณีศึกษา...	กรณีศึกษา...																			
๓	ตรวจสอบข้อเท็จจริง...	ตรวจสอบข้อเท็จจริง...																			
๔	จัดทำบันทึกประวัติการร้องเรียน...	จัดทำบันทึกประวัติการร้องเรียน...																			

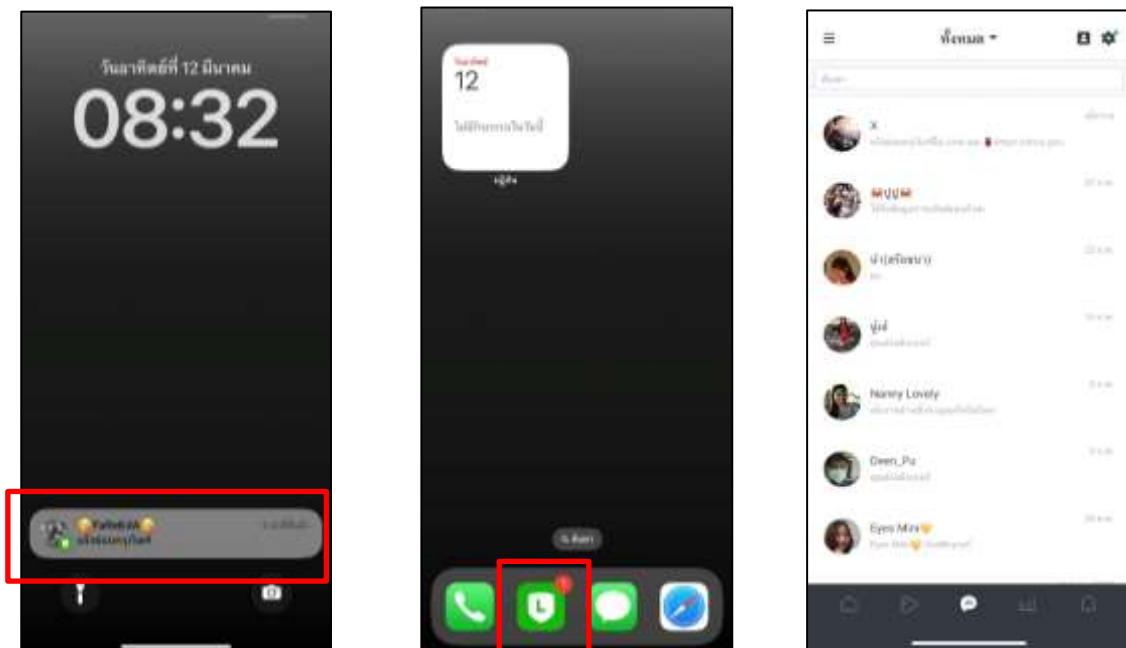
ภาพที่ 7 แสดงตัวอย่างแผนการบำรุงรักษาครูผู้สอน



ภาพที่ 8 แสดงแบบฟอร์มต่างๆ สามารถดาวน์โหลดบนหน้าเว็บไซต์ของคลัง

ความสำเร็จและหลักฐานที่แสดงถึงผลความสำเร็จ

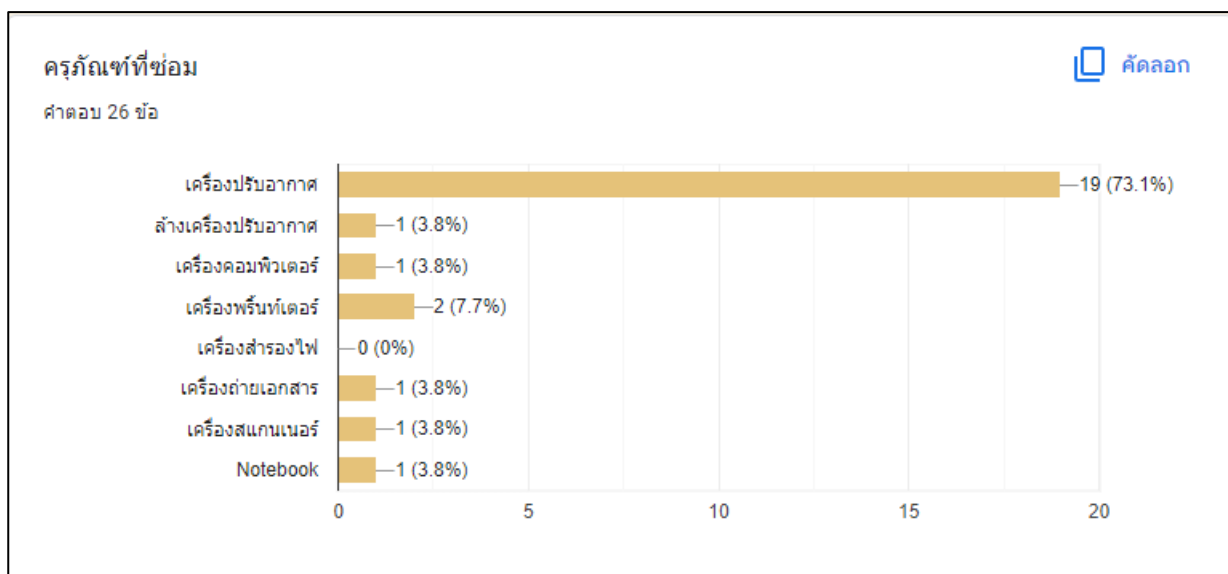
การใช้งานระบบแจ้งซ่อมครุภัณฑ์ออนไลน์เป็นเครื่องมือที่ใช้สำหรับการแจ้งซ่อมครุภัณฑ์ที่ให้ความสะดวกแก่ผู้แจ้งซ่อมและเจ้าหน้าที่พัสดุ เมื่อมีการแจ้งซ่อมครุภัณฑ์ผ่านระบบออนไลน์ ระบบจะทำการแจ้งเตือนผ่านโทรศัพท์มือถือ Smart Phone หรือแสดง Popup ผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่พัสดุ โดยเจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบข้อมูลการแจ้งซ่อมครุภัณฑ์จาก Google sheet ได้ทันทีทันใด (real time) ทั้งนี้สามารถสนทนากับผู้ใช้บริการผ่านระบบ Line ได้



ภาพที่ 9 แสดงภาพการแจ้งเตือนแบบ real time และหน้าจอสำหรับการสนทนาผ่าน Line

ลำดับที่	ผู้ขาย	ประเภทครุภัณฑ์	หมวด	ลำดับที่บัญชี	รหัสบัญชี	รุ่น/ยี่ห้อ	ขนาด/สเปก	ปีงบประมาณ	วงเงิน/งบ	ผู้ขาย	สถานะ	วันที่	ราคา	วันที่	สถานะ
1	บริษัท...
2	บริษัท...
3	บริษัท...
4	บริษัท...
5	บริษัท...
6	บริษัท...
7	บริษัท...
8	บริษัท...
9	บริษัท...
10	บริษัท...
11	บริษัท...
12	บริษัท...
13	บริษัท...
14	บริษัท...
15	บริษัท...
16	บริษัท...
17	บริษัท...
18	บริษัท...
19	บริษัท...
20	บริษัท...

ภาพที่ 10 แสดงข้อมูลการแจ้งซ่อมครุภัณฑ์โดยผู้ให้บริการ



ภาพที่ 11 แสดงรายการครุภัณฑ์ที่แจ้งซ่อมบำรุง

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของทีมงาน/ประสิทธิภาพ/แนวทางการพัฒนาในอนาคต

1. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรมีการพัฒนางานและพัฒนาตนเองอย่างอิสระ
2. ผู้จัดทำมีความตั้งใจศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับการพัฒนางาน มีการเรียนรู้วิธีการใช้งานสื่อเทคโนโลยีดิจิทัล วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานรูปแบบเดิม และมุ่งมั่นแก้ไขปัญหาอุปสรรค ต้องการลดขั้นตอนการทำงาน อีกทั้งปรับปรุงและพัฒนาระบบให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. ทำให้มีการเรียนรู้ในการประยุกต์เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการพัฒนางานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่บุคลากร ลดขั้นตอนการทำงาน สามารถทำงานร่วมกันได้ และลดทรัพยากรกระดาษ
4. ผู้จัดทำมีแนวคิดพัฒนาระบบจัดเก็บประวัติการซ่อมแซมครุภัณฑ์ในอนาคต เพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารในการซ่อมแซมครุภัณฑ์