

การปรับปรุงกระบวนการงาน การจัดหาวัสดุงานซ่อมให้เพียงพอต่อการใช้งาน

ส่วนอาคารสถานที่
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

โดย

นางสุชะฎา อินณรงค์

ส่วนอาคารสถานที่
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

1. บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

งานคลังพัสดุ ส่วนอาคารสถานที่ที่มีหน้าที่จัดหาวัสดุงานซ่อมให้เพียงพอต่อการใช้งาน ซึ่งมีระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ โดยมีงานที่แจ้งซ่อม จำนวน 3 งาน ได้แก่ งานซ่อมบำรุงรักษาอาคารสถานที่และระบบสาธารณูปการ งานซ่อมบำรุงรักษาระบบประปาและสุขาภิบาล งานซ่อมบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า ซึ่งที่ผ่านมางานคลังพัสดุ ส่วนอาคารสถานที่ไม่ได้วางแผนที่เหมาะสมในการจัดหาวัสดุงานซ่อม ทำให้มีวัสดุงานซ่อมไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ มากมาย เช่น ไม่สามารถซ่อมบำรุงรักษาได้ภายในเวลาที่กำหนดเนื่องจากไม่สามารถเบิกวัสดุงานซ่อมได้

จนต่อมาปีงบประมาณ 2566 งานคลังพัสดุ ส่วนอาคารสถานที่ได้จัดแผนการจัดซื้อวัสดุงานซ่อม โดยเริ่มจากการวิเคราะห์การใช้งานในเวลา 1-2 ปี ที่ผ่านมา เพื่อกำหนดจุดสั่งซื้อสูงสุด-ต่ำสุด ใหม่ให้สอดคล้องกับการใช้งานที่จะเกิดขึ้น

จากความเหตุผลความสำคัญดังกล่าวข้างต้น งานคลังพัสดุ ส่วนอาคารสถานที่จึงนำมาปรับปรุงกระบวนการจัดหาวัสดุงานซ่อมให้เพียงพอต่อการใช้งาน เพื่อให้มีวัสดุงานซ่อมเพียงพอต่อการใช้งานต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อออกแบบกระบวนการจัดหาวัสดุงานซ่อมให้เพียงพอต่อการใช้งาน ของส่วนอาคารสถานที่ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

1.2.2 เพื่อให้สามารถจัดซื้อวัสดุงานซ่อมได้ทันที

1.3 ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

1.3.1 ได้ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดหาวัสดุงานซ่อม งานคลังพัสดุส่วนอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

1.3.2 ทำให้ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดทำแผนจัดซื้อวัสดุงานซ่อม งานคลังพัสดุส่วนอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ สามารถปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกันได้

1.4 ขอบเขตของผลงาน

งานคลังพัสดุ ส่วนอาคารสถานที่ให้ความสำคัญในการการแก้ปัญหา จึงได้จัดทำแนวปฏิบัติการแก้ไข ปัญหาวัสดุงานซ่อมไม่เพียงพอต่อการใช้งาน เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเบิกวัสดุงานซ่อมได้เต็มประสิทธิภาพ รองรับงานซ่อมบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า งานซ่อมบำรุงรักษาระบบประปาและสุขาภิบาล และงานซ่อมบำรุงรักษาอาคารสถานที่และสาธารณูปการ ภายในมหาวิทยาลัยได้เป็นอย่างดี

ระยะเวลา 1 ตุลาคม 2565 – 30 กันยายน 2566

สถานที่ในการดำเนินการ ห้องคลังพัสดุ ส่วนอาคารสถานที่

1.4.1 ตรวจสอบแผนการจัดซื้อประจำปี โดยดูจุดสูงสุด ต่ำสุด และปริมาณการใช้ของทุก
หน่วยงานในปีที่ผ่านมา

1.4.2 ฝ่ายจัดซื้อดำเนินการจัดซื้อภายในเวลาที่กำหนดตาม Flow Chart

1.4.3 เจ้าหน้าที่จ่ายงานตรวจสอบว่าเป็นงานซ่อมหรืองานปรับปรุง กรณีงานซ่อมให้
ดำเนินการเบิกวัสดุงานซ่อม กรณีงานปรับปรุงให้ดำเนินการจัดซื้อ

2. การวางแผนและทบทวนสภาพปัจจุบัน (Plan – P)

2.1 การคัดเลือกกระบวนการเพื่อปรับปรุง

งานคลังพัสดุ ส่วนอาคารสถานที่ที่มีหน้าที่จัดหา ดูแล ให้บริการเบิกจ่ายวัสดุงานซ่อมให้ช่างเทคนิคส่วน
อาคารสถานที่และศูนย์การแพทย์ เพื่อใช้สำหรับซ่อมบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า งานซ่อมบำรุงรักษาระบบประปา
และสุขาภิบาล งานซ่อมบำรุงรักษาอาคารสถานที่และระบบสาธารณูปการ ให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ภายใน
มหาวิทยาลัยและศูนย์การแพทย์ ซึ่งปัจจุบันได้ให้บริการเบิกจ่ายผ่านระบบ E-Service ตลอดเวลาที่ผ่านมา
คลังพัสดุ ส่วนอาคารสถานที่ประสบปัญหาวัสดุงานซ่อมไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ทำให้งานซ่อมบำรุงรักษา
ล่าช้า งานคลังพัสดุ ส่วนอาคารสถานที่ได้เสนอทางเลือกในการแก้ปัญหา ดังนี้

2.1.1 การวางแผนการใช้งานวัสดุงานซ่อมประจำปี

2.1.2 การวางแผนจัดซื้อประจำปี

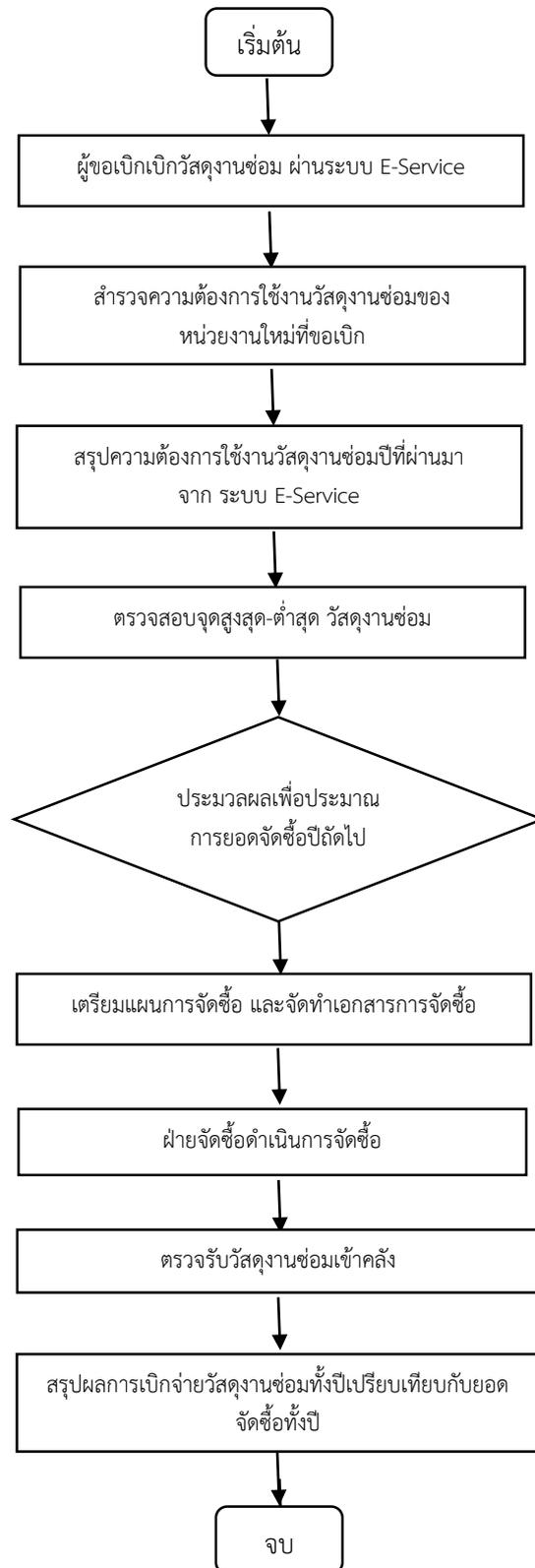
2.2 การวิเคราะห์กระบวนการ ด้วย SIPOC Model

SIPOC Model คือ ภาพรวมของกระบวนการปฏิบัติงาน ที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจวัตถุประสงค์และ
ขอบเขตของงานมากขึ้น และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยจะพิจารณาว่า ใครคือซัพพลายเออร์ (Supplier) ผู้
ส่งมอบวัตถุดิบ ข้อมูล กำลังคน ทักษะ สิ่งของ (Input) ที่จะนำไปใช้ในกระบวนการ (Process) เพื่อเปลี่ยนวัตถุดิบ
สิ่งของหรือข้อมูลฯ ให้กลายเป็นสิ่งของหรือข้อมูลฯ (Output) ที่เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า (Customer)

ตารางการวิเคราะห์ SIPOC การจัดหาวัสดุงานซ่อมให้เพียงพอต่อการใช้งาน

Supplier	Input	Process	Output	Customer
ผู้ขอเบิกวัสดุ ส่วน อาคารสถานที่/ ศูนย์การแพทย์	- ปริมาณการใช้ วัสดุงานซ่อมปีที่ ผ่านมา และ ปริมาณ จุดสูงสุด-ต่ำสุด ของวัสดุงาน ซ่อมที่ตั้งไว้	รายละเอียดเขียนเป็น Flowchart	- วัสดุงานซ่อมที่ขอ เบิก - ดำเนินการเบิก แล้วเสร็จ	นายช่างเทคนิค
ตัวชี้วัดนำ จำนวนใบเบิกวัสดุ งานซ่อมจาก ระบบ E-Service	ตัวชี้วัดนำ มีวัสดุงานซ่อม เพียงพอให้เบิก	ตัวชี้วัดนำ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	ตัวชี้วัดนำ ระยะเวลาไม่เกิน 30 นาที	ตัวชี้วัดนำ ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95

ขั้นตอนกระบวนการงาน การจัดหาวัสดุงานซ่อมให้เพียงพอต่อการใช้งาน

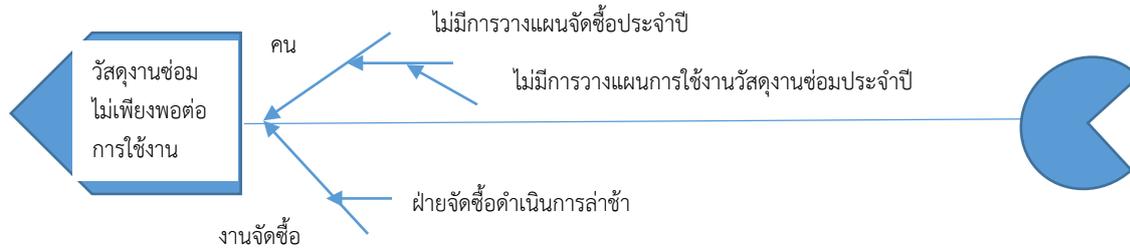


2.3 การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข

2.3.1 การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค

การปรับปรุงกระบวนการทำงานจำเป็นต้องทราบถึงสาเหตุปัจจัย อุปสรรคที่สำคัญที่ทำให้ต้องปรับปรุง โดยอาจใช้เครื่องมือในวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค

แผนผังก้างปลา (Fish Bone Diagram) หรือ Ishikawa Diagram



จากปัญหาที่เกิดขึ้น เนื่องจากไม่มีการวางแผนจัดซื้อประจำปี

2.3.2 แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรค

ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขกระบวนการจัดหาวัสดุงานซ่อมให้เพียงพอต่อการใช้งาน

ประเภท	รายการ	ปัญหา อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
Supplier	ผู้ขอเบิกวัสดุงานซ่อม	ไม่มีการประมาณการยอดการใช้	ประชุมร่วมเพื่อประมาณการการใช้ทั้งปี
Input	วัสดุงานซ่อม	ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน	ประมาณการยอดการใช้ทั้งปี
Process	ประมวลผลเพื่อประการจัดซื้อปิดไป	-	- จัดทำแผนการการใช้งานวัสดุงานซ่อมประจำปี - วางแผนการจัดซื้อวัสดุงานซ่อมประจำปี
Output	นายช่างเทคนิค (ผู้ขอเบิกวัสดุงานซ่อม)	-	-
Customer	นายช่างเทคนิค	-	-

ควรมีการวางแผนจัดซื้อวัสดุงานซ่อมประจำปี เพื่อป้องกันปัญหาวัสดุงานซ่อมไม่เพียงพอต่อการใช้งาน

2.4 การจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan)

แผนปฏิบัติการปรับปรุงกระบวนการงาน การจัดหาวัสดุงานซ่อมให้เพียงพอต่อการใช้งาน

ลำดับ ที่	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ปี 2566						
			มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
1	ประชุมหารือระหว่างผู้ขอเบิกกับงานคลังเพื่อจัดทำแผนการใช้จ่ายวัสดุงานซ่อมประจำปี	สุชะฎา			←→				
2	ดำเนินการตามข้อตกลง	สุชะฎา				←→			
3	ตรวจสอบผลการปรับปรุงกระบวนการงาน	สุชะฎา				←→			→
4	ปรับปรุงแก้ไขและจัดทำรูปแบบมาตรฐาน	สุชะฎา							←→
5	สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	สุชะฎา							←→

3. การออกแบบ/ปรับปรุงกระบวนการและลงมือปฏิบัติ (Do - D)

3.1 การกำหนดวัตถุประสงค์ของกระบวนการ

3.1.1 เพื่อปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

3.1.2 เพื่อให้วัสดุงานซ่อมเพียงพอต่อการใช้งาน โดยนำสถิติการเบิกจ่ายประจำปีเทียบกับยอดสั่งซื้อทั้งปีว่าเพียงพอหรือไม่

3.2 การกำหนดผลลัพธ์/ตัวชี้วัดของกระบวนการ

3.2.1 วัสดุงานซ่อมมีเพียงพอต่อการเบิกใช้

3.2.2 ผลประเมินความพึงพอใจต้องไม่น้อยกว่า 95%

3.3 การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการงานการจัดหาวัสดุงานซ่อมให้เพียงพอต่อการใช้งาน

3.3.1 กระบวนการงานการจัดหาวัสดุงานซ่อมให้เพียงพอต่อการใช้งาน

โดยใช้เทคนิค ECRS แนวคิดในการปรับปรุง/ออกแบบกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงานใหม่ โดยใช้ ECRS ในการลดความสูญเปล่า

E : ELIMINATE การตัดหรือยุบส่วนที่ไม่จำเป็นออก การกำจัดขั้นตอนงานใหม่ โดยใช้ ECRS ในการลดความสูญเปล่า

C : COMBINE การรวมงานที่ใกล้เคียงไว้ด้วยกัน การรวมขั้นตอนที่เกี่ยวข้องหรือการปฏิบัติงานที่คล้ายกันรวมเป็นขั้นตอนเดียวซึ่งจะทำให้เพิ่มประสิทธิภาพและประหยัดเวลาในการทำงาน

R : REARRnge การจัดลำดับขั้นตอนใหม่ให้เหมาะสม การวิเคราะห์ขั้นตอนเพื่อมาจัดลำดับขั้นตอนระบบงานใหม่

S : SIMPLIFY การทำให้การทำงานง่ายขึ้น การทำให้ขั้นตอนการทำงานต่างๆ ง่ายขึ้น และสะดวกขึ้นเพื่อเป็นการปรับปรุงวิธีการทำงานใหม่

จากการให้เทคนิค ECRS ทำให้สามารถลดขั้นตอนการทำงานได้ รายละเอียดตามตาราง

ลำดับที่	ขั้นตอนเดิม	ขั้นตอนที่ปรับปรุงใหม่	หมายเหตุ
1	ผู้ขอเบิกเบิกวัสดุงานซ่อม ผ่านระบบ E-Service	ผู้ขอเบิกเบิกวัสดุงานซ่อม ผ่านระบบ E-Service	
2	สำรวจความต้องการใช้งานวัสดุงานซ่อมของหน่วยงานใหม่ที่ขอเบิก	รวมขั้นตอน 2-4 เป็นสำรวจความต้องการใช้งานวัสดุงานซ่อมปีที่ผ่านมาจากระบบ E-Service พร้อมตรวจสอบจุดสูงสุด-ต่ำสุด	
3	สำรวจความต้องการใช้งานวัสดุงานซ่อมปีที่ผ่านมา จากระบบ E-Service		
4	ตรวจสอบจุดสูงสุด-ต่ำสุด วัสดุงานซ่อม		
5	ประมวลผลเพื่อประมาณการยอดจัดซื้อปีถัดไป	ประมวลผลเพื่อประมาณการยอดจัดซื้อปีถัดไป	
6	เตรียมแผนการจัดซื้อ และจัดทำเอกสารการจัดซื้อ	เตรียมแผนการจัดซื้อ และจัดทำเอกสารการจัดซื้อ	
7	ฝ่ายจัดซื้อดำเนินการจัดซื้อ	ฝ่ายจัดซื้อดำเนินการจัดซื้อ	
8	ตรวจรับวัสดุงานซ่อมเข้าคลัง	ตรวจรับวัสดุงานซ่อมเข้าคลัง	
9	สรุปผลการเบิกจ่ายวัสดุงานซ่อมทั้งปีเปรียบเทียบกับยอดจัดซื้อทั้งปี	สรุปผลการเบิกจ่ายวัสดุงานซ่อมทั้งปีเปรียบเทียบกับยอดจัดซื้อทั้งปี	

3.3.2 กระบวนการที่ออกแบบ /ปรับปรุงใหม่

เปรียบเทียบกระบวนการจัดการจัดหาวัสดุงานซ่อมให้เพียงพอต่อการใช้งาน

ลำดับที่	ขั้นตอนที่ปรับปรุงใหม่
1	ผู้ขอเบิกเบิกวัสดุงานซ่อม ผ่านระบบ E-Service
2	สำรวจความต้องการใช้งานวัสดุงานซ่อมปีที่ผ่านมาจากระบบ E-Service พร้อมตรวจสอบจุดสูงสุด-ต่ำสุด
5	ประมวลผลเพื่อประมาณการยอดจัดซื้อปีถัดไป
6	เตรียมแผนการจัดซื้อ และจัดทำเอกสารการจัดซื้อ
7	ฝ่ายจัดซื้อดำเนินการจัดซื้อ
8	ตรวจรับวัสดุงานซ่อมเข้าคลัง
9	สรุปผลการเบิกจ่ายวัสดุงานซ่อมทั้งปีเปรียบเทียบกับยอดจัดซื้อทั้งปี

3.3.3 เปรียบเทียบกระบวนการเดิมกับกระบวนการใหม่

จากการเปรียบเทียบกระบวนการเดิมกับกระบวนการใหม่ ในแต่ละขั้นตอน พบว่า ได้มีการยุบรวมขั้นตอน จากกระบวนการ(เดิม) ในขั้นตอน สำรวจความต้องการใช้งานวัสดุงานซ่อมของหน่วยงานใหม่ที่ขอเบิก สำรวจความต้องการใช้งานวัสดุงานซ่อมปีที่ผ่านมา จากระบบ E-Service และตรวจสอบจุดสูงสุด-ต่ำสุด วัสดุ

งานซ่อม ซึ่งทำให้ลดขั้นตอน ลดระยะเวลา ในการทำงานได้อีกด้วย รายละเอียดการเปรียบเทียบตามตารางในข้อ 3.3.1

3.4 การนำกระบวนการที่ออกแบบ/ปรับปรุงไปทดลองปฏิบัติ

จากการนำกระบวนการที่ออกแบบ/ปรับปรุงไปทดลองใช้ พบว่ากระบวนการงานการจัดหาวัสดุงานซ่อม บางรายการไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ก็จะดำเนินการปรับจุดสูงสุด - ต่ำสุดวัสดุงานซ่อม เพื่อขยายยอดการจัดซื้อให้มากขึ้น ทำให้มีวัสดุงานซ่อมเพียงพอต่อการใช้งาน

4. การตรวจสอบผลการปรับปรุง (Check – C)

การตรวจสอบผลการปรับปรุงตามข้อ 3.4 พบว่าการปรับจุดสูงสุด- ต่ำสุดวัสดุงานซ่อม สามารถแก้ไขปัญหาวัสดุงานซ่อมไม่เพียงพอต่อการใช้งานได้ และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ

5. การปรับปรุงแก้ไขและจัดทำมาตรฐาน (Action – A)

5.1 การปรับปรุงแก้ไข

- 1) วัสดุงานซ่อมไม่เพียงพอ ทำการปรับยอดจุดสูงสุด ต่ำสุด และปรับยอดสั่งซื้อวัสดุงานซ่อมให้สูงขึ้นให้เพียงพอกับการใช้งานรายไตรมาส
- 2) นำผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการมาสรุปผลความพึงพอใจ กรณีผลการประเมินได้ร้อยละ 95% แสดงว่า มีวัสดุงานซ่อมเพียงพอต่อการใช้งาน กรณีผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการออกมาน้อยกว่าร้อยละ 95% ต้องนำผลการประเมินมาวิเคราะห์เพื่อเพิ่มยอดสั่งซื้อ ให้มีวัสดุงานซ่อมเพียงพอต่อการใช้งานและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการสูงสุด

5.2 การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การจัดทำมาตรฐานเป็นมาตรการเพื่อป้องกันการผิดพลาด นำขั้นตอนที่ดีมาจัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานเพื่อให้มีการปฏิบัติมีความสมบูรณ์ และมีคุณภาพ และการทำงานอย่างเป็นระบบ

6. สรุปและข้อเสนอแนะ

6.1 สรุปผลการดำเนินงาน

- 6.1.1 สามารถแก้ไขปัญหาวัสดุงานซ่อมไม่เพียงพอได้
- 6.1.2 ประหยัดงบประมาณในการสต็อกวัสดุในคลังโดยการจัดทำจุดสูงสุด-ต่ำสุด

6.2 ข้อเสนอแนะ

- 6.2.1 เนื่องจากที่ผ่านมาไม่ได้มีการวางแผนการจัดซื้อประจำปี เห็นควรวางแผนการจัดซื้อประจำปี เพื่อลดปัญหาวัสดุงานซ่อมไม่เพียงพอต่อการใช้งาน

เอกสารอ้างอิง

พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 และระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560

ประวัติผู้เขียน

1. ประวัติส่วนตัว

ชื่อและนามสกุล นางสาวสุชะภา อินณรงค์

เกิดวันที่ 18 เดือนกันยายน พ.ศ.2516 อายุ 50 ปี

ภูมิลำเนา ตำบลทุ่งไผ่ อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

ที่อยู่ปัจจุบัน เลขที่ 45/42 หมู่ 5 ตำบลปากพูน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช รหัสไปรษณีย์ 80000 โทรศัพท์ 089-3900960

2. ประวัติการศึกษา จบการศึกษาระดับปริญญาตรี วุฒิบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

3. การทำงาน ปัจจุบันทำงานในตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป งานบริหารทั่วไปและธุรการ ส่วนอาคารสถานที่