

การปรับปรุงกระบวนการงาน การจัดหาวัสดุสำนักงานให้เพียงพอต่อการใช้งาน

ส่วนอาคารสถานที่
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

โดย

นายสัมพันธ์ คงเพชร

ส่วนอาคารสถานที่
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

1. บทนำ

1.1 ความสำคัญ

งานคลังพัสดุ ส่วนอาคารสถานที่ มีหน้าที่จัดหา ดูแล ให้บริการเบิกจ่ายวัสดุสำนักงานให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย และศูนย์การแพทย์ ปัจจุบันได้ให้บริการเบิกจ่ายวัสดุสำนักงานผ่านระบบ E-Inventory และงานคลังพัสดุ ส่วนอาคารสถานที่ประสบปัญหาวัสดุสำนักงานบางรายการมีไม่เพียงพอต่อการเบิกจ่าย ทำให้หน่วยงานต่าง ๆ ไม่สามารถเบิกวัสดุไปใช้อย่างทันท่วงที

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อออกแบบกระบวนการจัดหาวัสดุสำนักงานให้เพียงพอต่อการใช้งาน ของส่วนอาคารสถานที่ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

1.2.2 เพื่อให้สามารถจัดซื้อวัสดุสำนักงานได้ทันที

1.3 ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

1.3.1 ได้ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดหาวัสดุสำนักงาน งานคลังพัสดุส่วนอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

1.3.2 ทำให้ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดทำแผนจัดซื้อวัสดุสำนักงาน งานคลังพัสดุส่วนอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ สามารถปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกันได้

1.4 ขอบเขตของผลงาน

งานคลังพัสดุ ส่วนอาคารสถานที่ให้ความสำคัญในการการแก้ปัญหา จึงได้จัดทำแนวปฏิบัติการแก้ไข ปัญหาวัสดุสำนักงานไม่เพียงพอต่อการใช้งาน เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเบิกวัสดุสำนักงานได้เต็มประสิทธิภาพ รองรับหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยและศูนย์การแพทย์ได้เป็นอย่างดี

ระยะเวลา 1 ตุลาคม 2565 – 30 กันยายน 2566

สถานที่ในการดำเนินการ ห้องคลังพัสดุ ส่วนอาคารสถานที่

1.4.1 ตรวจสอบแผนการจัดซื้อประจำปี โดยดูจุดสูงสุด ต่ำสุด และปริมาณการใช้ของทุกหน่วยงานในปีที่ผ่านมา

1.4.2 ฝ่ายจัดซื้อดำเนินการจัดซื้อภายในเวลาที่กำหนดตาม Flow Chart

2. การวางแผนและทบทวนสภาพปัจจุบัน (Plan – P)

2.1 การคัดเลือกกระบวนการเพื่อปรับปรุง

งานคลังพัสดุ ส่วนอาคารสถานที่ที่มีหน้าที่จัดหา ดูแล ให้บริการเบิกจ่ายวัสดุสำนักงานให้หน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยและศูนย์การแพทย์ เพื่อรองรับการใช้งานให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยและศูนย์การแพทย์ ซึ่งปัจจุบันได้ให้บริการเบิกจ่ายผ่านระบบ E-Inventory ตลอดเวลาที่ผ่านมา งานคลังพัสดุ ส่วนอาคารสถานที่ประสบปัญหาวัสดุสำนักงานไม่เพียงพอต่อการใช้งาน งานคลังพัสดุ ส่วนอาคารสถานที่ได้เสนอทางเลือกในการแก้ปัญหา ดังนี้

2.1.1 การวางแผนการใช้วัสดุสำนักงานประจำปี

2.1.2 การวางแผนจัดซื้อประจำปี

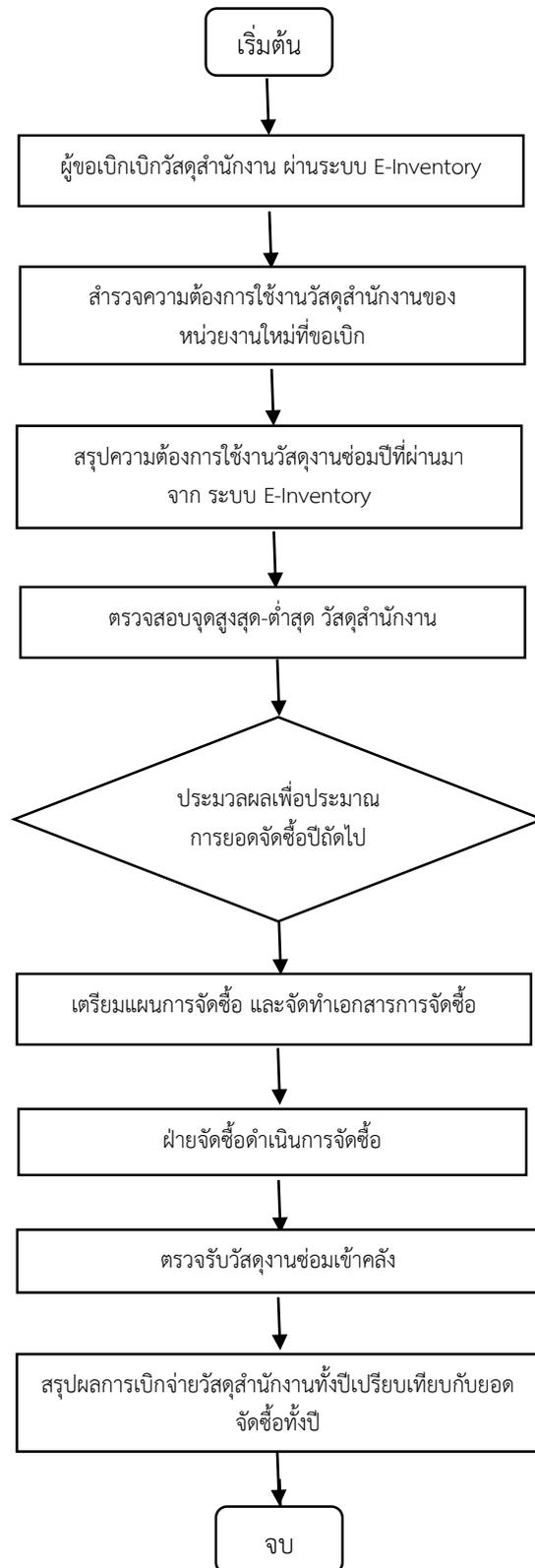
2.2 การวิเคราะห์กระบวนการ ด้วย SIPOC Model

SIPOC Model คือ ภาพรวมของกระบวนการปฏิบัติงาน ที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจวัตถุประสงค์และขอบเขตของงานมากขึ้น และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยจะพิจารณาว่า ใครคือซัพพลายเออร์ (Supplier) ผู้ส่งมอบวัตถุดิบ ข้อมูล กำลังคน ทักษะ สิ่งของ (Input) ที่จะนำไปใช้ในกระบวนการ (Process) เพื่อเปลี่ยนวัตถุดิบ สิ่งของหรือข้อมูลฯ ให้กลายเป็นสิ่งของหรือข้อมูลฯ (Output) ที่เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า (Customer)

ตารางการวิเคราะห์ SIPOC การจัดหาวัสดุงานซ่อมให้เพียงพอต่อการใช้งาน

Supplier	Input	Process	Output	Customer
ผู้ขอเบิกวัสดุสำนักงานประจำหน่วยงาน	- ปริมาณการใช้วัสดุสำนักงานปีที่ผ่านมา และปริมาณจุดสูงสุด-ต่ำสุดของวัสดุงานซ่อมที่ตั้งไว้	รายละเอียดเขียนเป็น Flowchart	- วัสดุสำนักงานที่ขอเบิก - ดำเนินการเบิกแล้วเสร็จ	ผู้ขอเบิกวัสดุสำนักงานทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย
ตัวชี้วัดนำ จำนวนใบเบิกวัสดุสำนักงานจากระบบ E-Inventory	ตัวชี้วัดนำ มีวัสดุสำนักงานเพียงพอให้เบิก	ตัวชี้วัดนำ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	ตัวชี้วัดนำ ระยะเวลาไม่เกิน 30 นาที	ตัวชี้วัดนำ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 95

ขั้นตอนกระบวนการงาน การจัดหาวัสดุงานซ่อมให้เพียงพอต่อการใช้งาน

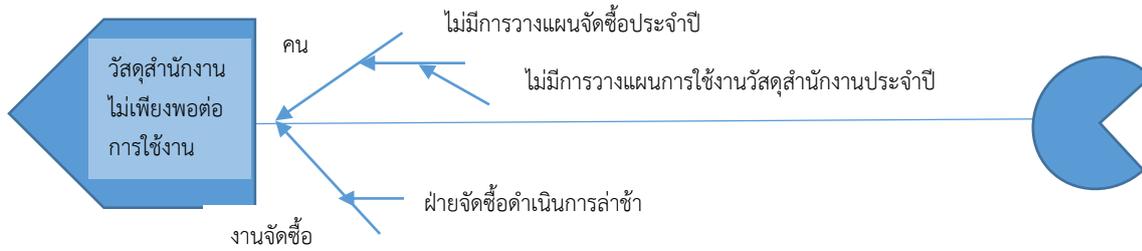


2.3 การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข

2.3.1 การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค

การปรับปรุงกระบวนการทำงานจำเป็นต้องทราบถึงสาเหตุปัจจัย อุปสรรคที่สำคัญที่ทำให้ต้องปรับปรุง โดยอาจใช้เครื่องมือในวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค

แผนผังก้างปลา (Fish Bone Diagram) หรือ Ishikawa Diagram



จากปัญหาที่เกิดขึ้น เนื่องจากไม่มีการวางแผนจัดซื้อประจำปี

2.3.2 แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรค

ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขกระบวนการจัดหาวัสดุสำนักงานให้เพียงพอต่อการใช้งาน

ประเภท	รายการ	ปัญหา อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
Supplier	ผู้ขอเบิกวัสดุสำนักงาน	ไม่มีการประมาณการยอดการใช้	ประชุมร่วมเพื่อประมาณยอดการใช้ทั้งปี
Input	วัสดุสำนักงาน	ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน	ประมาณการยอดการใช้ทั้งปี
Process	ประมวลผลเพื่อประการจัดซื้อปิดไป	-	- จัดทำแผนการการใช้งานวัสดุสำนักงานประจำปี - วางแผนการจัดซื้อวัสดุสำนักงานประจำปี
Output	ผู้ขอเบิกวัสดุสำนักงานประจำหน่วยงาน	-	-
Customer	ผู้ขอเบิกวัสดุสำนักงานประจำหน่วยงาน	-	-

ควรมีการวางแผนจัดซื้อวัสดุสำนักงานประจำปี เพื่อป้องกันปัญหาวัสดุสำนักงานไม่เพียงพอต่อการใช้งาน

2.4 การจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan)

แผนปฏิบัติการปรับปรุงกระบวนการ การจัดหาวัสดุสำนักงานให้เพียงพอต่อการใช้งาน

ลำดับ ที่	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ปี 2566						
			มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
1	ประชุมหารือร่วมระหว่างผู้ขอเบิกกับงานคลังเพื่อจัดทำแผนการใช้วัสดุสำนักงานประจำปี	สัมพันธ์ คงเพชร			←→				
2	ดำเนินการตามข้อตกลง	สัมพันธ์ คงเพชร				←→			
3	ตรวจสอบผลการปรับปรุงกระบวนการ	สัมพันธ์ คงเพชร				←→			→
4	ปรับปรุงแก้ไขและจัดทำรูปแบบมาตรฐาน	สัมพันธ์ คงเพชร							←→
5	สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	สัมพันธ์ คงเพชร							←→

3. การออกแบบ/ปรับปรุงกระบวนการและลงมือปฏิบัติ (Do - D)

3.1 การกำหนดวัตถุประสงค์ของกระบวนการ

3.1.1 เพื่อปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

3.1.2 เพื่อให้วัสดุสำนักงานเพียงพอต่อการใช้งาน โดยนำสถิติการเบิกจ่ายประจำปีเทียบกับยอด

สั่งซื้อทั้งปีว่าเพียงพอหรือไม่

3.2 การกำหนดผลลัพธ์/ตัวชี้วัดของกระบวนการ

3.2.1 วัสดุงานซ่อมมีเพียงพอต่อการเบิกใช้

3.2.2 ผลประเมินความพึงพอใจต้องไม่น้อยกว่า 95%

3.3 การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการจัดหาวัสดุสำนักงานให้เพียงพอต่อการใช้งาน

3.3.1 กระบวนการจัดหาวัสดุสำนักงานให้เพียงพอต่อการใช้งาน

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	ผู้ขอเบิกเบิกวัสดุสำนักงาน ผ่านระบบ E-Inventory	ผู้ขอเบิกเบิกวัสดุสำนักงาน ผ่านระบบ E-Inventory	
2	สำรวจความต้องการใช้งานวัสดุสำนักงานของหน่วยงานใหม่ที่ขอเบิก	รวมขั้นตอน 2-4 เป็นสำรวจความต้องการใช้งานวัสดุสำนักงานปีที่ผ่านมาจากระบบ E-Inventory พร้อมตรวจสอบจุดสูงสุด-ต่ำสุด	
3	สำรวจความต้องการใช้งานวัสดุสำนักงานปีที่ผ่านมา จากระบบ E-Inventory		
4	ตรวจสอบจุดสูงสุด-ต่ำสุด วัสดุสำนักงาน		
5	ประมวลผลเพื่อประมาณการยอดจัดซื้อปีถัดไป	ประมวลผลเพื่อประมาณการยอดจัดซื้อปีถัดไป	
6	เตรียมแผนการจัดซื้อ และจัดทำเอกสารการจัดซื้อ	เตรียมแผนการจัดซื้อ และจัดทำเอกสารการจัดซื้อ	
7	ฝ่ายจัดซื้อดำเนินการจัดซื้อ	ฝ่ายจัดซื้อดำเนินการจัดซื้อ	
8	ตรวจรับวัสดุสำนักงานเข้าคลัง	ตรวจรับวัสดุสำนักงานเข้าคลัง	
9	สรุปผลการเบิกจ่ายวัสดุสำนักงานทั้งปีเปรียบเทียบกับยอดจัดซื้อทั้งปี	สรุปผลการเบิกจ่ายวัสดุสำนักงานทั้งปีเปรียบเทียบกับยอดจัดซื้อทั้งปี	

3.3.2 กระบวนการที่ออกแบบ /ปรับปรุงใหม่

เปรียบเทียบกระบวนการจัดการหาวัสดุสำนักงานให้เพียงพอต่อการใช้งาน

ลำดับที่	ขั้นตอนที่ปรับปรุงใหม่
1	ผู้ขอเบิกเบิกวัสดุสำนักงาน ผ่านระบบ E-Inventory
2	สำรวจความต้องการใช้งานวัสดุสำนักงานปีที่ผ่านมาจากระบบ E-Inventory พร้อมตรวจสอบจุดสูงสุด-ต่ำสุด
5	ประมวลผลเพื่อประมาณการยอดจัดซื้อปีถัดไป
6	เตรียมแผนการจัดซื้อ และจัดทำเอกสารการจัดซื้อ
7	ตรวจสอบสำเนาหนังสือส่งภายนอก
8	ตรวจรับวัสดุสำนักงานเข้าคลัง
9	สรุปผลการเบิกจ่ายวัสดุสำนักงานทั้งปีเปรียบเทียบกับยอดจัดซื้อทั้งปี

3.3.3 เปรียบเทียบกระบวนการเดิมกับกระบวนการใหม่

จากการเปรียบเทียบกระบวนการเดิมกับกระบวนการใหม่ ในแต่ละขั้นตอน พบว่า ได้มีการยุบรวมขั้นตอน จากกระบวนการ(เดิม) ในขั้นตอน สำรวจความต้องการใช้งานวัสดุสำนักงานของหน่วยงานใหม่ที่ขอเบิก สำรวจความต้องการใช้งานวัสดุสำนักงานปีที่ผ่านมา จากระบบ E-Inventory และตรวจสอบจุดสูงสุด-

ต่ำสุด วัสดุสำนักงาน ซึ่งทำให้ลดขั้นตอน ลดระยะเวลา ในการทำงานได้อีกด้วย รายละเอียดการเปรียบเทียบตามตารางในข้อ 3.3.1

3.4 การนำกระบวนการที่ออกแบบ/ปรับปรุงไปทดลองปฏิบัติ

จากการนำกระบวนการที่ออกแบบ/ปรับปรุงไปทดลองใช้ พบว่ากระบวนการจัดการวัสดุสำนักงาน บางรายการไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ก็จะดำเนินการปรับจุดสูงสุด – ต่ำสุดวัสดุงานซ่อม เพื่อขยายยอดการจัดซื้อให้มากขึ้น ทำให้มีวัสดุสำนักงานเพียงพอต่อการใช้งาน

4. การตรวจสอบผลการปรับปรุง (Check – C)

การตรวจสอบผลการปรับปรุงตามข้อ 3.4 พบว่าการปรับจุดสูงสุด-ต่ำสุดวัสดุสำนักงาน สามารถแก้ไขปัญหาวัสดุสำนักงานไม่เพียงพอต่อการใช้งานได้ และผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ

5. การปรับปรุงแก้ไขและจัดทำมาตรฐาน (Action – A)

5.1 การปรับปรุงแก้ไข

- 1) วัสดุสำนักงานไม่เพียงพอ ทำการปรับยอดจุดสูงสุด ต่ำสุด และปรับยอดสั่งซื้อวัสดุสำนักงานให้สูงขึ้นให้เพียงพอกับการใช้งานรายไตรมาส
- 2) นำผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการมาสรุปผลความพึงพอใจ กรณีผลการประเมินได้ร้อยละ 95% แสดงว่า มีวัสดุสำนักงานเพียงพอต่อการใช้งาน กรณีผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการออกมาน้อยกว่าร้อยละ 95% ต้องนำผลการประเมินมาวิเคราะห์เพื่อเพิ่มยอดสั่งซื้อ ให้มีวัสดุสำนักงานเพียงพอต่อการใช้งานและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจกับผู้ให้บริการสูงสุด

5.2 การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การจัดทำมาตรฐานเป็นมาตรการเพื่อป้องกันการผิดพลาด นำขั้นตอนที่ดีมาจัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานเพื่อให้มีการปฏิบัติมีความสมบูรณ์ และมีคุณภาพ และการทำงานอย่างเป็นระบบ

6. สรุปและข้อเสนอแนะ

6.1 สรุปผลการดำเนินงาน

- 6.1.1 สามารถแก้ไขปัญหาวัสดุสำนักงานไม่เพียงพอได้
- 6.1.2 ประหยัดงบประมาณในการสต็อกวัสดุในคลังโดยการจัดทำจุดสูงสุด-ต่ำสุด

6.2 ข้อเสนอแนะ

6.2.1 เนื่องจากที่ผ่านมาไม่ได้มีการวางแผนการจัดซื้อประจำปี เห็นควรวางแผนการจัดซื้อประจำปีเพื่อลดปัญหาวัสดุสำนักงานไม่เพียงพอต่อการใช้งาน