



STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

เรื่อง กระบวนการกำกับ ติดตาม และพัฒนาคุณภาพ ระบบงานบริการ
ไปรษณีย์ของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ที่ทำสัญญาชำระค่าฝากส่งรายเดือน
กับ ปณท. ผ่านระบบ DCG Smart Services แบบ Real Time

โดย นางสาว ประไพ การชนะไชย

ส่วนอำนวยการและสารบรรณ

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

สารบัญ

หน้า

หลักการ เหตุผล ความจำเป็นและสภาพปัญหา	๒-๔
๑. วัตถุประสงค์ (Objective)	๔-๖
๒. ขอบเขต (Scope)	๖-๗
๓. ความรับผิดชอบ (Responsibilities)	๘-๙
๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)	๑๐-๑๘
๕. การติดตามประเมินผล (Monitoring)	๑๙-๒๒
๖. ขอบข่าย ระเบียบ ประกาศ เอกสารอ้างอิง (References)	๒๓-๒๔
๗. ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไขปัญหา ข้อเสนอแนะ (Proposed Solution and Suggestions)	๒๕-๒๖
๘. ภาคผนวก (ถ้ามี) (Appendix) เช่น แบบฟอร์ม/ โปรแกรม ที่เกี่ยวข้อง (Form / Program)	๒๓-๒๔
๙. ประวัติผู้จัดทำ (Organizer)	๒๗

หลักการ เหตุผล ความจำเป็นและสภาพปัญหา

๑.๑.๑ บริบทด้านกฎหมาย กฎระเบียบ และนโยบายของมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคลตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ พ.ศ. ๒๕๓๕ ดำเนินการงานสารบรรณตามระเบียบมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยมหาวิทยาลัยได้มุ่งมั่นยกระดับองค์กรสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล (Digital University) ผ่านการจัดทำระบบบริหารจัดการสำนักงานดิจิทัล (Digital Office Management System: DOMS) และการรับ-ส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ตาม พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ และประกาศมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เรื่อง นโยบายการรับ-ส่งหนังสือด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ ลงวันที่ ๓๐ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๖

อย่างไรก็ตาม สำหรับหนังสือและเอกสารภายนอกที่จำเป็นต้องจัดส่งผ่านระบบไปรษณีย์ดั้งเดิม มหาวิทยาลัยได้กำหนดช่องทางการส่งผ่าน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (มหาชน) (ปณท.) ตามระเบียบมหาวิทยาลัยฯ ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ข้อ ๖๔ และ ๖๕ โดยทำสัญญาชำระค่าฝากส่งเป็นรายเดือน (ใบอนุญาตเลขที่ ๒๖/๒๕๓๖) และได้รับจัดสรรงบประมาณสาธารณูปโภคกลางสำหรับค่าจัดส่งไปรษณีย์ประมาณ ๑,๐๐๐,๐๐๐ บาทต่อปี เพื่อรองรับการบริการแก่ทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ส่วนอำนวยการและสารบรรณ โดยงานบริหารจัดการสำนักงานดิจิทัลและไปรษณีย์ จึงมีภารกิจสำคัญในการบริหารจัดการงบประมาณดังกล่าวให้เกิดความคุ้มค่าสูงสุด มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และอำนวยความสะดวกแก่ทุกหน่วยงาน

๑.๑.๒ สภาพปัญหาและความเสี่ยงในกระบวนการปฏิบัติงานปัจจุบัน

จากการวิเคราะห์กระบวนการให้บริการจัดส่งไปรษณีย์ในปัจจุบัน พบปัญหาและความเสี่ยงสำคัญ ๔ ด้าน (๑๐ ประเด็นปัญหาหลัก) ดังนี้:

ด้านความเสี่ยง	สภาพปัญหาและสาเหตุหลัก	ผลกระทบที่เกิดขึ้น
๑. ด้านการควบคุมงบประมาณและการวางแผน	- ผู้ขอใช้บริการขาดการขออนุมัติจากหัวหน้าหน่วยงานก่อนส่ง - ขาดการวางแผนระยะเวลา ส่งผลให้ต้องใช้บริการด่วนพิเศษ (EMS) ที่มีราคาสูงโดยไม่จำเป็น - โครงการพิเศษ/โครงการหารายได้ ไม่ได้แยกงบค่าไปรษณีย์ หรือไม่ตั้งงบไว้ตั้งแต่ต้น	มหาวิทยาลัยต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายเกินความจำเป็น ขาดมาตรการควบคุมความเสี่ยงงบประมาณตั้งแต่ต้นทาง

ด้านความเสี่ยง	สภาพปัญหาและสาเหตุหลัก	ผลกระทบที่เกิดขึ้น
๒. ด้านประสิทธิภาพและอัตราการใช้เทคโนโลยี	• การรับส่งหนังสือทางอีเมลผ่านระบบ DOMS ยังมีอัตราต่ำ (ประมาณร้อยละ ๑๖ ของหนังสือภายนอกทั้งหมด) • พนักงานปฏิบัติงานไปรษณีย์ขาดทักษะคอมพิวเตอร์และแนวคิด Cross-functional	สูญเสียโอกาสในการลดต้นทุนและเพิ่มความเร็วตามนโยบาย Digital University
๓. ด้านมาตรฐานและคุณภาพเอกสาร	• เอกสารและใบนำส่งไม่ถูกต้อง จำหน่ายของไม่ชัดเจน ปิดผนึกไม่เรียบร้อย และบรรจุภัณฑ์ไม่แข็งแรง • ผู้ปฏิบัติงานส่วนอำนวยความสะดวกฯ ต้องเสียเวลาตรวจสอบ/แก้ไขก่อนส่งออก	เสี่ยงต่อเอกสารสูญหาย ถูกตีกลับ หรือจัดส่งล่าช้า กระทบต่อภาพลักษณ์องค์กร
๔. ด้านการกำกับติดตาม และรายงานผล	• ขาดการบันทึกข้อมูลแบบ Real-time รวบรวมเอกสารทำรายงานเฉพาะสิ้นเดือน • หน่วยงานวิสาหกิจ/โครงการพิเศษขาดการจ่ายเงินคืนเข้างบกลาง • ข้อจำกัดทางกายภาพเนื่องจากสถานที่ตั้งงานไปรษณีย์แยกจากส่วนอำนวยความสะดวกฯ	เกิดความล่าช้าในการขออนุมัติเบิกจ่าย หัวหน้างาน/ผู้บริหารขาดข้อมูล Real-time ในการกำกับติดตามระยะไกล

๑.๑.๓ แนวทางการปรับปรุงกระบวนการและความจำเป็นในการจัดทำคู่มือ

เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว ส่วนอำนวยความสะดวกและสารบรรณจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการจัดทำ "คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน เรื่อง กระบวนการกำกับ ติดตาม และพัฒนาคุณภาพ ระบบงานบริการไปรษณีย์ ผ่านระบบออนไลน์แบบ Real-time" โดยมุ่งเน้นการพัฒนากระบวนการ ดังนี้:

- ๑) การควบคุมมาตรการควบคุมภายในเข้ากับกระบวนการปกติ (Internal Control Integration): กำหนดให้การขออนุมัติจากหัวหน้าหน่วยงานและการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารเป็นขั้นตอนบังคับในระบบออนไลน์ก่อนจัดส่ง

- ๒) การส่งเสริมการใช้ระบบ DOMS และการเลือกใช้บริการอย่างคุ้มค่า: รณรงค์และให้ความรู้แก่หน่วยงานในการส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และการวางแผนระยะเวลาจัดส่งเพื่อเลือกประเภทบริการ ปณท. ที่ประหยัดงบประมาณที่สุด
- ๓) การพัฒนาระบบบันทึกและติดตามผลออนไลน์แบบ Real-time: นำโปรแกรมสำเร็จรูปบนระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่แล้วมาประยุกต์ใช้ในการบันทึกข้อมูลประจำวัน ออกรายงานอัตโนมัติ และติดตามสถานะค่าใช้จ่ายระยะใกล้ได้ทันทีโดยไม่เพิ่มภาระงบประมาณลงทุน
- ๔) การจัดเก็บค่าบริการคืนเข้างบประมาณส่วนกลางอย่างโปร่งใส: ปรับปรุงระบบแจ้งเก็บเงินคืนสำหรับหน่วยงานวิสาหกิจและโครงการพิเศษแบบเดือนต่อเดือน พร้อมช่องทางตรวจสอบออนไลน์เพื่อความโปร่งใสและตรวจสอบได้
- ๕) เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่คาดว่าจะได้รับ: ยกระดับระบบบริการไปรษณีย์ของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ให้มีความรวดเร็ว ถูกต้องตามระเบียบ ประหยัดงบประมาณ สามารถกำกับติดตามงานได้แบบ Real-time และสอดคล้องกับนโยบายการบริหารงานมุ่งสู่ Digital University อย่างยั่งยืน

๑. วัตถุประสงค์ (Objective)

ผู้เขียนมีความประสงค์ปรับปรุงกระบวนการงานส่งไปรษณีย์ที่เกี่ยวข้องกับทุกฝ่ายโดยปรับปรุงขั้นตอน การทำงานที่โดยรวมการควบคุมภายใน หรือการป้องกันความเสี่ยงไว้ในขั้นตอนปฏิบัติงาน เชื่อมโยง ๓ ฝ่าย เขาดวยกันเพียงใช้กระดาษทำการเพียง ๑ หน้า (ใบนำส่ง) เพื่อเขาใจง่าย สะดวกต่อปฏิบัติงานและการตรวจสอบ เนื่องจากมีผู้เกี่ยวข้องทั้งฝ่ายผู้ขอใช้บริการ ผู้ปฏิบัติงานบริการไปรษณีย์ของ มวล. และบริษัทไปรษณีย์ไทยที่ เป้นคู่สัญญาของมหาวิทยาลัย กระดาษทำการที่ปรับปรุงใหม่ก็ไม่ผิดเงื่อนไขของบริษัทไปรษณีย์ไทย แต่ทางมหาวิทยาลัยจะได้ประโยชน์สามารถกำกับ ติดตาม ป้องกันความเสี่ยงการรั่วไหลของงบประมาณได้ นอกจากปรับปรุงกระดาษทำการ ยังมีการปรับปรุงการจัดทำรายงานเพื่อใช้ประโยชน์ด้านต่าง ๆ เช่น การบริหาร งบประมาณให้สอดคล้องกับแนวนโยบายบริหารของมหาวิทยาลัย จำแนกประเภทงบประมาณของหน่วยงาน/โครงการตามลักษณะการบริหารงาน การทำหนังสือเรียกเก็บค่าใช้จ่าย การรายงานต่อที่ประชุมบริหาร การสรุปข้อมูลการส่งให้หน่วยงานรับทราบเพื่อการประเมินผลและการกำกับติดตามของหน่วยงานที่ขอใช้บริการ เพื่อ ขับเคลื่อนให้มีการใช้การส่ง ปณ. เทาที่จำเป้น การพัฒนาช่องทางการติดต่องานกับหน่วยงานภายนอกที่สะดวก ทันสมัย ไม่มีค่าใช้จ่ายใช้งานใดจริง ด้วยการส่งด้วยอีเมลจากระบบ DOMS ที่ใช้งานอยู่แล้วได้ทันที และนำเทคโนโลยีที่สามารถทำเองได้มาใช้ในการกำกับติดตาม และวางพื้นฐานเอาไว้สำหรับการพัฒนาระบบการส่งไปรษณีย์ที่ใช้เทคโนโลยีขั้นสูงขึ้นในอนาคต โดยการกำหนด **วัตถุประสงค์ (Objectives)** สำหรับคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) เล่มนี้ ออกแบบให้ครอบคลุม มิติการแก้ปัญหา (๑๐ ประเด็นข้างต้น) มิติการยกระดับ

ประสิทธิภาพการทำงาน และการสอดคล้องกับนโยบาย มหาวิทยาลัยดิจิทัล (Digital University) และระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑. เพื่อพัฒนากระบวนการและกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure: SOP) ในการให้บริการจัดส่งไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุภัณฑ์ทางไปรษณีย์ไทย (ปณท.) ของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ให้มีขั้นตอนที่ถูกต้อง ชัดเจน และเป็นไปตามระเบียบมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และระเบียบกลางที่เกี่ยวข้อง
๒. เพื่อสร้างกลไกการควบคุมภายใน (Internal Control) และบริหารความเสี่ยงด้านงบประมาณ โดยแทรกขั้นตอนการอนุมัติการใช้บริการจากหัวหน้าหน่วยงานต้นทาง การตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร/บรรจุภัณฑ์ และการแยกงบประมาณของโครงการพิเศษ/วิสาหกิจ ก่อนจัดส่งออก เพื่อความคุ้มค่า โปร่งใส และลดการงบประมาณสาธารณูปโภคกลางของมหาวิทยาลัย
๓. เพื่อพัฒนาระบบการกำกับ ติดตาม และรายงานผลออนไลน์แบบ Real-time โดยการนำเทคโนโลยีและโปรแกรมสำเร็จรูปบนระบบเครือข่ายที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการบันทึกข้อมูลประจำวัน ออกรายงานการใช้บริการอัตโนมัติ ช่วยให้หัวหน้างาน ผู้บริหาร และหน่วยงานผู้ให้บริการ สามารถติดตามสถานะและตรวจสอบค่าใช้จ่ายได้ระยะใกล้ทันทีแบบ Real-time
๔. เพื่อส่งเสริมการใช้ระบบบริหารจัดการสำนักงานดิจิทัล (DOMS) และขับเคลื่อนสู่นโยบายมหาวิทยาลัยดิจิทัล ในการรณรงค์ สร้างความตระหนักรู้ และให้ความรู้แก่หน่วยงานในการส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ทดแทนการส่งทางไปรษณีย์ดั้งเดิม ตาม พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ และประกาศมหาวิทยาลัยฯ เรื่อง นโยบายการรับ-ส่งหนังสือด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ
๕. เพื่อพัฒนาทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงาน (Competency) ของบุคลากร ในการส่งเสริมทักษะเทคโนโลยีดิจิทัล ปลูกฝังแนวคิดการทำงานร่วมกันแบบข้ามสายงาน (Cross-functional) และสร้างวินัยในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน
๖. เพิ่มประสิทธิภาพการกำกับติดตามการดำเนินงานไต่ลดกระบวนการงาน ผ่านระบบออนไลน์ ในงบประมาณ ๒๕๖๙ เพื่อป้องกันความเสี่ยงด้านการงบประมาณและลดการใช้งบประมาณกลาง ด่านไปรษณีย์ของ ส่วนอำนวยการฯ ไตรรอยละ ๑๕ และการปฏิบัติงานด้านบริการส่งไปรษณีย์สามารถ ดำเนินการไต่ลดเร็วขึ้นลด การแกไขงานใหญ่ใขบริการไตรรอยละ ๙๕ สามารถกำกับติดตามการดำเนินงาน ไต่ลดกระบวนการงานผ่านระบบ ออนไลน์ ในงบประมาณ ๒๕๖๙ รวมถึงการบรรลุเป้าหมายด้านกำกับ ติดตามการปฏิบัติงานประจำวันของ พนักงาน บริหารจัดการงบประมาณค่าจัดส่งไปรษณีย์แบบครบวงจร การให้บริการ มีความความโปร่งใส ตรวจสอบการใดทันที ป้องกันหรือลดความผิดพลาด ความเสียหาย การรั่วไหล การสิ้นเปลือง หรือการใชของทาง ไม่สุจริต โดยปรับปรุงตั้งแต่แบบฟอร์มนำเสนอเพิ่มความรัดกุมโดยหัวหน้าหน่วยงานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้ให้ ความเห็นชอบ และอนุมัติค่าใช้จ่าย ภายในหน่วยงานก่อนการจัดส่งทุกครั้ง และกำหนดใหญ่ปฏิบัติงานบริการ ไปรษณีย์ซึ่งเป็นพนักงานส่วน อำนวยการและสารบรรณตรวจสอบและบันทึกขอมูลการส่งไปรษณีย์ฯ ของ หน่วยงานในใบนำส่งทุกครั้ง ปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยการปรับปรุงกระบวนการส่งหนังสือ หรือจดหมายทาง ไปรษณีย์พร้อมจัดทำขอตกลงการตีกลับ ใบนำส่งฯ ไวชัดเจนหากผู้ขอใขบริการไม่ปฏิบัติตาม ขั้นตอน กำหนดการใขของมาตรฐานของ มวล. ที่มีสแตมปตราเลขที่อนุญาตชำระค่าฝากส่งรายเดือนเพื่อลด

ขั้นตอนการทำงานของพนักงานส่วนอำนวยความสะดวกฯ ซึ่งเพิ่มกิจกรรมมีคุณค่า (value added) เพื่อ ๓ สิ่ง :
คุณภาพ ประสิทธิภาพ ความพึงพอใจ

๒. ขอบเขต (Scope)

ผู้ศึกษาและจัดทำ PDCA หัวข้อการปรับปรุงกระบวนการงาน เรื่อง กระบวนการกำกับ ติดตาม และพัฒนา
คุณภาพ ระบบงานบริการไปรษณีย์ ของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ที่ทำสัญญาชำระค่าฝากส่งรายเดือน กับ ปณท.
ผ่านระบบ DCG Smart Service แบบ Realtime ปฏิบัติงานตำแหน่งหัวหน้างาน งานบริหารจัดการสำนักงาน
ดิจิทัลและไปรษณีย์ ส่วนอำนวยความสะดวกและสารบรรณ มีหน้าที่รับผิดชอบหนึ่งในหลาย ๆ ด้าน คือ การบริหาร
จัดการระบบบริการไปรษณีย์ของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ได้แก่

- ๑) วิเคราะห์/จัดทำ/ปรับปรุง กฎระเบียบ แนวปฏิบัติงานไปรษณีย์ ให้มีความทันสมัย สะดวก มี
มาตรฐานการทำงานของมหาวิทยาลัย
- ๒) วิเคราะห์ปัญหา/ปรับปรุงขั้นตอนการทำงานเดิมร่วมกับพนักงานที่รับผิดชอบระบบงานระบบบริการ
ไปรษณีย์เพื่อวิเคราะห์และพัฒนาวิธีการทำงาน ปรับ หรือสร้างกระบวนการใหม่
- ๓) วิเคราะห์ปัญหา/พัฒนาแนวทางการ ควบคุมงบประมาณค่าใช้จ่ายด้านการจัดส่งไปรษณีย์และ
ติดตามการใช้งบประมาณค่าส่งไปรษณีย์ของหน่วยงานต่างๆ เพื่อนำข้อมูลหรือรายงานของระบบ
บริการไปรษณีย์มาปรับปรุง ยกระดับคุณภาพให้ดีขึ้น หรือออกแบบ ระบบงานใหม่ให้สอดคล้องกับ
นโยบายมหาวิทยาลัย และบริบทของสังคมปัจจุบัน
- ๔) รายงานผลการดำเนินงาน ต่อผู้บริหารเพื่อรับทราบ/พิจารณา/ให้ข้อเสนอแนะ
- ๕) ได้รับนโยบายจากหัวหน้าส่วนอำนวยความสะดวกและสารบรรณให้พลิกโฉมการทำงานประจำให้มีความ
สมารถ ๕ ด้าน จึงกำหนดให้มีการพัฒนาโปรแกรม dcg smart service หรือ <https://dcg-smart-service-๒๐๒๖.vercel.app/> เพื่อใช้ในการบันทึกข้อมูลและการกำกับติดตาม
- ๖) เพื่อทำการปรับปรุงด้วย วงจรการบริหารงานตามหลัก PDCA เป็นกระบวนการ วิเคราะห์ปัญหา
กระบวนการกำกับติดตามเดิมที่ได้ปรับปรุงเมื่อ ปที่ผ่านมา แต่เนื่องจากปัญหายังมีอยู่ จึงยกระดับ
คุณภาพด้วยการสร้างกลไกการควบคุมภายในบูรณาการในขั้นตอนการปฏิบัติของ ผู้ที่เกี่ยวข้องทุก

ฝ่าย ผู้ขอใช้ ผู้ปฏิบัติงาน และ ปณท. ผ่านกระดาดำการเดียว จัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานสง
ปณ. ทำข้อตกลงกับผู้ขอใช้บริการโดยตรงกัน

- ๓) เพื่อจัดระเบียบมาตั้งแต่ต้นทาง หัวหน้างานฯ สามารถบริหารจัดการระบบงานทั้งระบบ ๔ ประการ
หลักของตน และงานที่เกี่ยวข้องได้ดียิ่งขึ้น สามารถติดตามการขอใช้บริการสงของหน่วยงาน ๕๙
หน่วยงาน (ศูนย์,สถาบัน,อุทยาน ๑๕/ สวน,หน่วย ๑๕/ สำนักวิชา และวิทยาลัย ๒๐/ หน่วย
วิสาหกิจ ๑๐) ผ่านขอมูลการปฏิบัติงานในระบบ dcg smart service หรือลิงค์

<https://dcg-smart-service-๒๐๒๖.vercel.app/>

๓. ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

ผู้จัดทำคู่มือกระบวนการกระบวนการกำกับ ติดตาม และพัฒนาคุณภาพ ระบบงานบริการไปรษณีย์ ของ
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ที่ทำสัญญาชำระค่าฝากส่งรายเดือน กับ ปณท. ผ่านระบบออนไลน์ แบบ Realtime
เป็นคู่มือปฏิบัติงานตำแหน่งหัวหน้างาน งานบริหารจัดการสำนักงานดิจิทัลและไปรษณีย์ สวนอำนวยการและ
สารบรรณ มีหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบงานอื่น ๆ ดังนี้

๑. วิเคราะห์ปัญหา/ปรับปรุงขั้นตอนการทำงานเดิมรวมกับพนักงานที่รับผิดชอบระบบงานระบบ บริการ
ไปรษณีย์ เพื่อวิเคราะห์และพัฒนาวิธีการทำงาน ปรับ หรือสร้างกระบวนการใหม่ การบันทึกข้อมูล
ของแต่ละงาน
๒. งาน วิเคราะห์/จัดทำ/ปรับปรุง กฎระเบียบ แนวปฏิบัติงานไปรษณีย์ ใหม่มีความทันสมัย สะดวก มี
มาตรฐานการทำงานของมหาวิทยาลัย
๓. วิเคราะห์ปัญหา/ พัฒนาแนวทางการควบคุมงบประมาณค่าใช้จ่ายด้านการจัดส่งไปรษณีย์และ
ติดตามการใช้งบประมาณค่าสงไปรษณีย์ของหน่วยงานต่างๆ เพื่อนำข้อมูลหรือรายงานของระบบ
บริการไปรษณีย์มาปรับปรุง ยกระดับคุณภาพให้ดีขึ้น หรือออกแบบระบบงานใหม่ให้สอดคล้อง กับ
นโยบายมหาวิทยาลัย และบริบทของสังคมปัจจุบัน
๔. รายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารเพื่อรับทราบ/พิจารณา/ให้ขอเสนอแนะ
๕. งานกลั่นกรอง หนังสือ คำสั่ง/ประกาศ/ขอบังคับ/ระเบียบ/ข้อกำหนด/ ที่ออกโดยมหาวิทยาลัย และ
สภามหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

๖. งานวิเคราะห์ สังเคราะห์ จัดทำข้อมูลหรือความเห็นประกอบหนังสือที่รับจากหน่วยงาน ภายนอก และเสนอให้ผู้บริหารพิจารณาสั่งการ และประสานดำเนินงานตามสั่งการ
๗. เป็นผู้ดูแลระบบบริหารจัดการสำนักงานดิจิทัล ประจำมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ร่วมกับนักวิเคราะห์ ระบบคอมพิวเตอร์ ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล
๘. พัฒนาและขับเคลื่อนใหม่การส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ระหว่างมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์กับ หน่วยงาน ภายนอกด้วยไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ผ่านทางระบบบริหารจัดการสำนักงานดิจิทัล และการลง ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (DOMS)
๙. งานผู้ควบคุมงาน งานบำรุงรักษาระบบบริหารจัดการสำนักงานดิจิทัลและการลงลายมือชื่อทาง อิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ (ปฏิบัติงานตามคำสั่งแต่งตั้งตลอดงบประมาณ)
๑๐. ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)

คำนิยาม

“ระบบ DCG Smart Service #1 ” หมายถึง ระบบบันทึกข้อมูลการปฏิบัติงานด้านบริการไปรษณีย์ ๓

ระบบงาน ระยะที่ ๑ ครอบคลุมการบันทึกข้อมูลการปฏิบัติของพนักงานที่ให้บริการระบบงานไปรษณีย์ ๓ ระบบ ได้แก่ ๑) งานจัดส่งไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุภัณฑ์ไปยังหน่วยงานภายนอก ๒) งานรับไปรษณีย์ภัณฑ์จาก ปณท. เพื่อคัดแยกและจ่ายตามหน่วยงาน ๓) งานรับ-ส่งเอกสารภายในเขตพื้นที่มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ และสามารถติดตามงานได้แบบทันทีทันใด (Real Time)

“ระบบบริการไปรษณีย์มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์” หมายถึง ระบบบริการด้านไปรษณีย์ของ

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ๒ ระบบ ๑) ระบบส่งไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุภัณฑ์ของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ที่ทำ สัญญาชำระค่าฝากส่งรายเดือน กับ ปณท. และ ๒) ระบบงานรับไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุภัณฑ์ของมหาวิทยาลัย วลัยลักษณ์ การคัดแยกและนำจ่าย

“ระบบส่งไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุภัณฑ์มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ที่ทำสัญญาชำระค่าฝากส่งรายเดือน กับ ปณท.” หมายถึง บริการส่งไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุภัณฑ์ที่มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ทำสัญญาชำระค่า ฝาก

ส่งรายเดือนกับ ปณท. ตามใบอนุญาตเลขที่ ๒๖/๒๕๓๖ โดยมหาวิทยาลัยทำสัญญากับไปรษณีย์ไทยเพื่อ ชำระค่าบริการเป็นรายเดือนแทนการชำระเงินสดทุกครั้งที่มีการฝากส่ง สำหรับบริการส่งไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุ ภัณฑ์ภารกิจของมหาวิทยาลัยหรือของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเท่านั้น มีงานบริหารจัดการสำนักงานดิจิทัลและไปรษณีย์ ส่วนอำนวยการและสารบรรณ ทำหน้าที่ให้บริการและบริหารจัดการระบบตั้งแต่รับฝากส่ง บันทึกข้อมูลการส่ง เก็บหลักฐานใบนำส่ง ตรวจสอบหลักฐานและเบิกจ่ายเงินงบประมาณเพื่อชำระหนี้ให้ไปรษณีย์ไทย โดยที่ผู้ขอใช้บริการทุกหน่วยงาน และผู้ปฏิบัติงานส่งไปรษณีย์ต้องปฏิบัติตามกระบวนการงานระบบส่งไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุภัณฑ์ที่ทำสัญญาชำระค่าฝากส่งรายเดือน กับ ปณท.

“ระบบงานรับไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุภัณฑ์ของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ การคัดแยกและนำจ่าย”

หมายถึง กระบวนการรับไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุภัณฑ์จาก ปณท. ทาสาลา ที่เจ้าหน้าที่ของถึงผู้รับ บ้านเลขที่ ๒๒๒ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ต.ไทยบุรี อ.ทาสาลา จ.นครศรีธรรมราช และทำการคัดแยก การนำจ่ายไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุภัณฑ์ไปยังที่อยู่ผู้รับตามที่ระบุไว้ โดยที่ผู้ให้บริการทุกหน่วยงาน พนักงาน นักศึกษา ผู้คนที่ ประกอบการอยู่ในมหาวิทยาลัย และผู้ปฏิบัติงานบริการไปรษณีย์ของส่วนอำนวยการฯ ต้องปฏิบัติตาม กระบวนการระบบงานรับคัดแยกและนำจ่าย ไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุภัณฑ์

“ไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุภัณฑ์” หมายถึง ไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุภัณฑ์เป็นสิ่งที่ส่งผ่านระบบไปรษณีย์ แต่ไปรษณีย์ภัณฑ์มีขนาดและน้ำหนักน้อยกว่าพัสดุภัณฑ์ ไปรษณีย์ภัณฑ์เป็นสิ่งที่ส่งทางไปรษณีย์ที่มีขนาดเล็กและน้ำหนักเบา เช่น จดหมาย, ไปรษณีย์บัตร, ธนาณัติ, เช็ค เป็นต้น พักสุภัณฑ์ หมายถึง สิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ที่มีขนาดใหญ่และน้ำหนักมากกว่าไปรษณีย์ภัณฑ์ มักจะบรรจุในกล่องหรือหีบห่อ

“ผู้ปฏิบัติงานบริการไปรษณีย์” หมายถึง พนักงาน งานบริหารจัดการสำนักงานดิจิทัลและไปรษณีย์ ส่วนอำนวยการและสารบรรณ รวมทั้งลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน ลูกจ้างชั่วคราวรายวัน และหมายรวมถึงพนักงานของมหาวิทยาลัยที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานบริการไปรษณีย์

“ผู้ให้บริการ” หมายถึง พนักงาน หน่วยงาน ของมหาวิทยาลัยที่ขอใช้บริการส่งไปรษณีย์

“หัวหน้างาน” หมายถึง หัวหน้างานบริหารจัดการสำนักงานดิจิทัลและไปรษณีย์

“หัวหน้าส่วน” หมายถึง หัวหน้าส่วนอำนวยการและสารบรรณ

“**ผู้บริหารตามสายบังคับบัญชา**” หมายถึง หัวหน้าส่วน รองอธิการบดีที่กำกับส่วนอำนวยการและ
สารบรรณ

“**หน่วยงาน**” หมายถึง หมายถึง หน่วยงานของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ได้แก่ สำนักงานอธิการบดี
สำนักวิชา สถาบัน ศูนย์ ส่วนงาน หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าหน่วยงานดังกล่าว

“**หัวหน้าหน่วยงาน**” หมายถึง ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ได้แก่ คณบดี
ผู้อำนวยการสถาบัน ผู้อำนวยการศูนย์ หัวหน้าส่วน หรือหัวหน้าหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะ เทียบเท่า
และให้หมายความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบอำนาจเป็นลายลักษณ์อักษรจากอธิการบดีมหาวิทยาลัย วลัยลักษณ์ด้วย

“**พนักงาน**” หมายถึง พนักงาน และลูกจ้างของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ และให้หมายความรวมถึง
พนักงานตามสัญญาจ้างด้วย

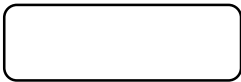
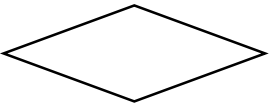
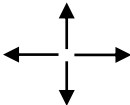
“**หน่วยงานภายนอก**” หมายถึง หน่วยงานอื่นซึ่งมิใช่หน่วยงานของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ และให้
หมายความรวมถึงบุคคลหรือคณะบุคคลภายนอกที่มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ติดต่อด้วย

“**สัญญาชำระค่าฝากส่งรายเดือน กับ ปณท.**” หมายถึง สัญญาระหว่าง มวล. กับ ไปรษณีย์ไทย ตาม
ใบอนุญาตเลขที่ ๒๖/๒๕๓๖ ครอบคลุมค่าบริการฝากส่งภายในประเทศ และบริการส่งระหว่างประเทศ และไม่
รวมค่าบริการฉุกเฉิน เช่น กลองพัสดุ ชอง ไตแก EMS ลงทะเบียน สงธรรมดา ส่งพัสดุ ส่งของขนาดใหญ่ (EMS
JUMBO) มีน้ำหนักมาก ส่งแผนพับใบปลิว

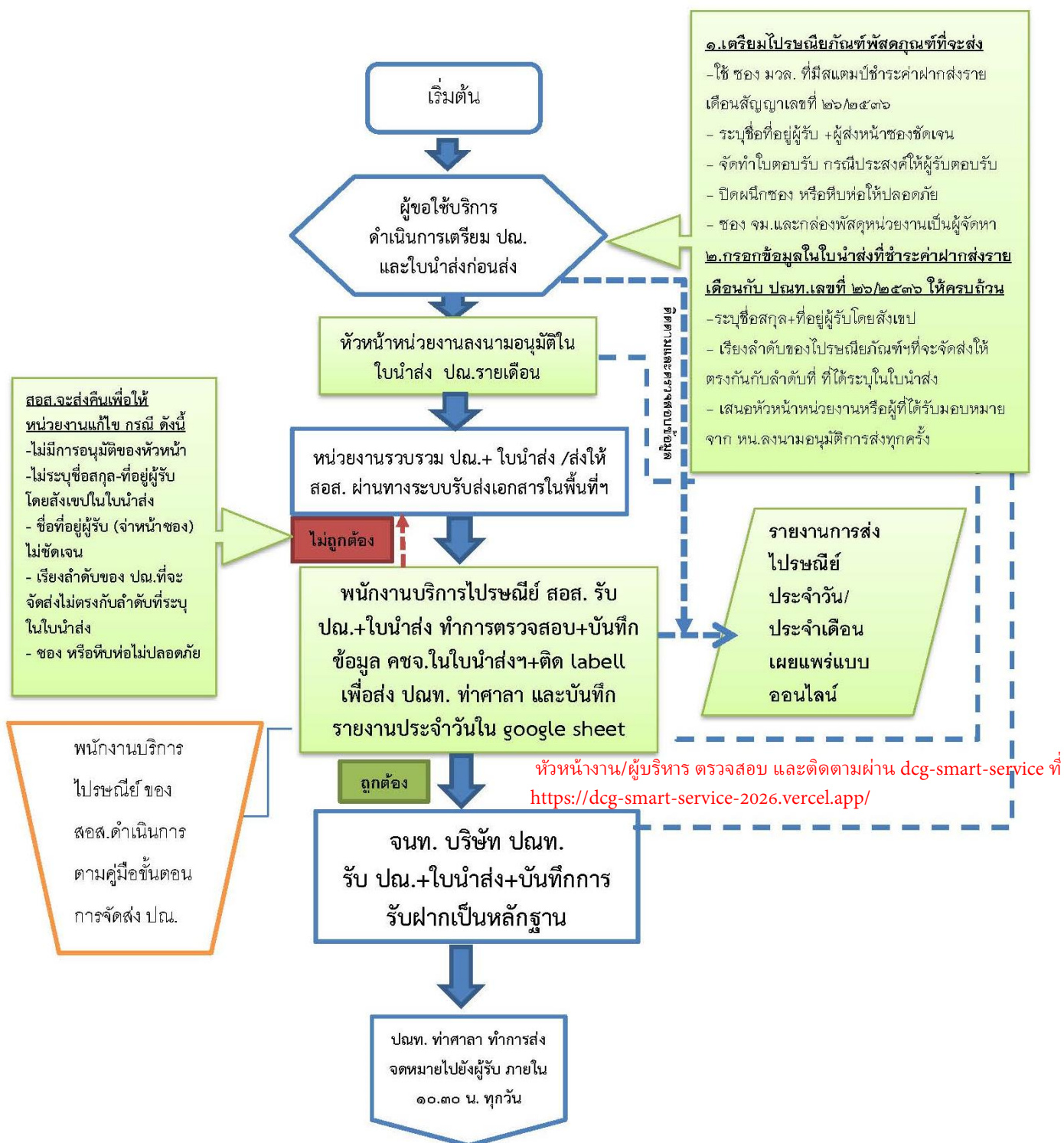
“**ปณท.**” หมายถึง บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด มหาชน “**ปณ.**” หมายถึง ไปรษณีย์ภัณฑ์และสดุภัณฑ์

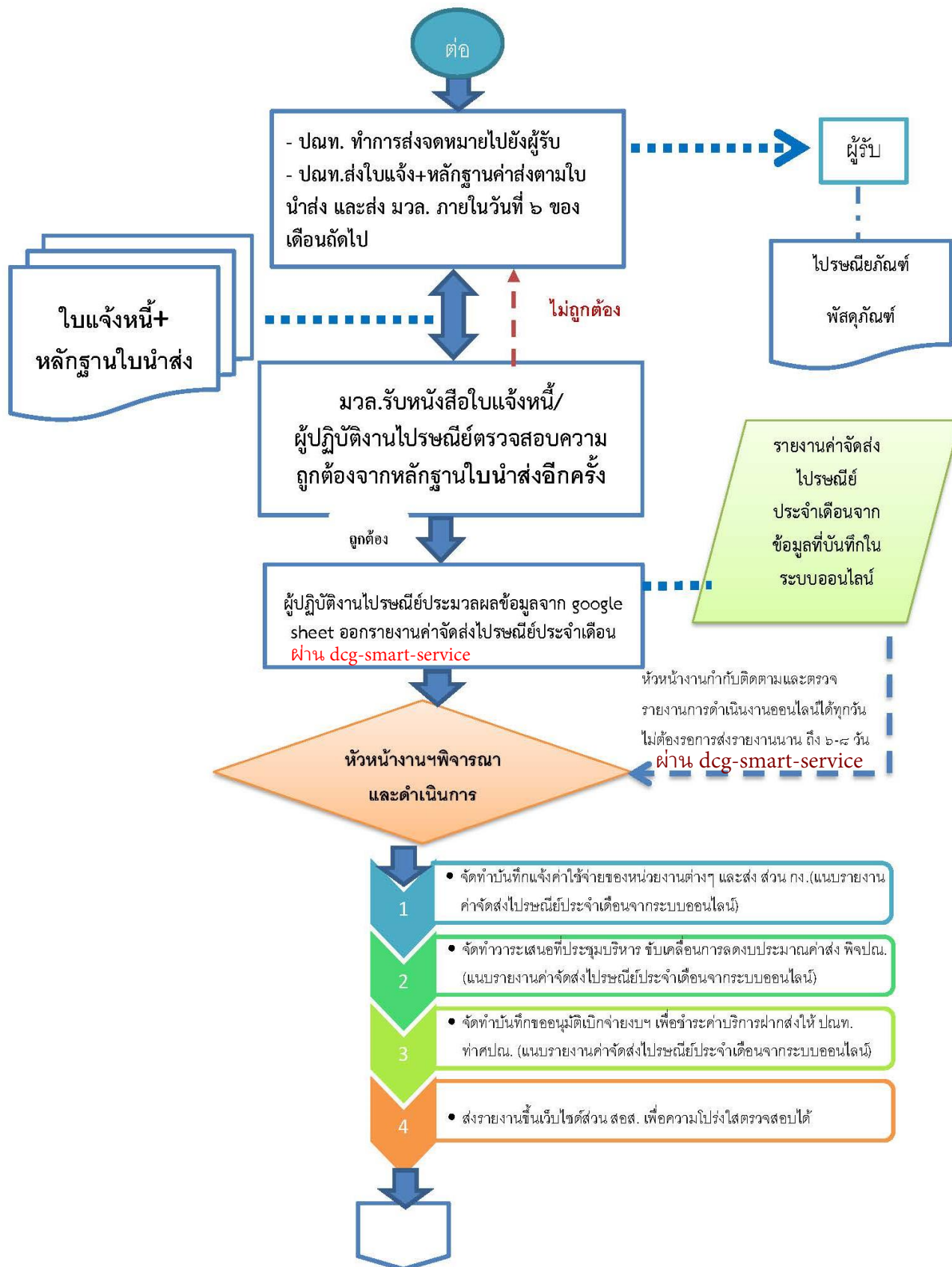
Workflow Chart (Process*)

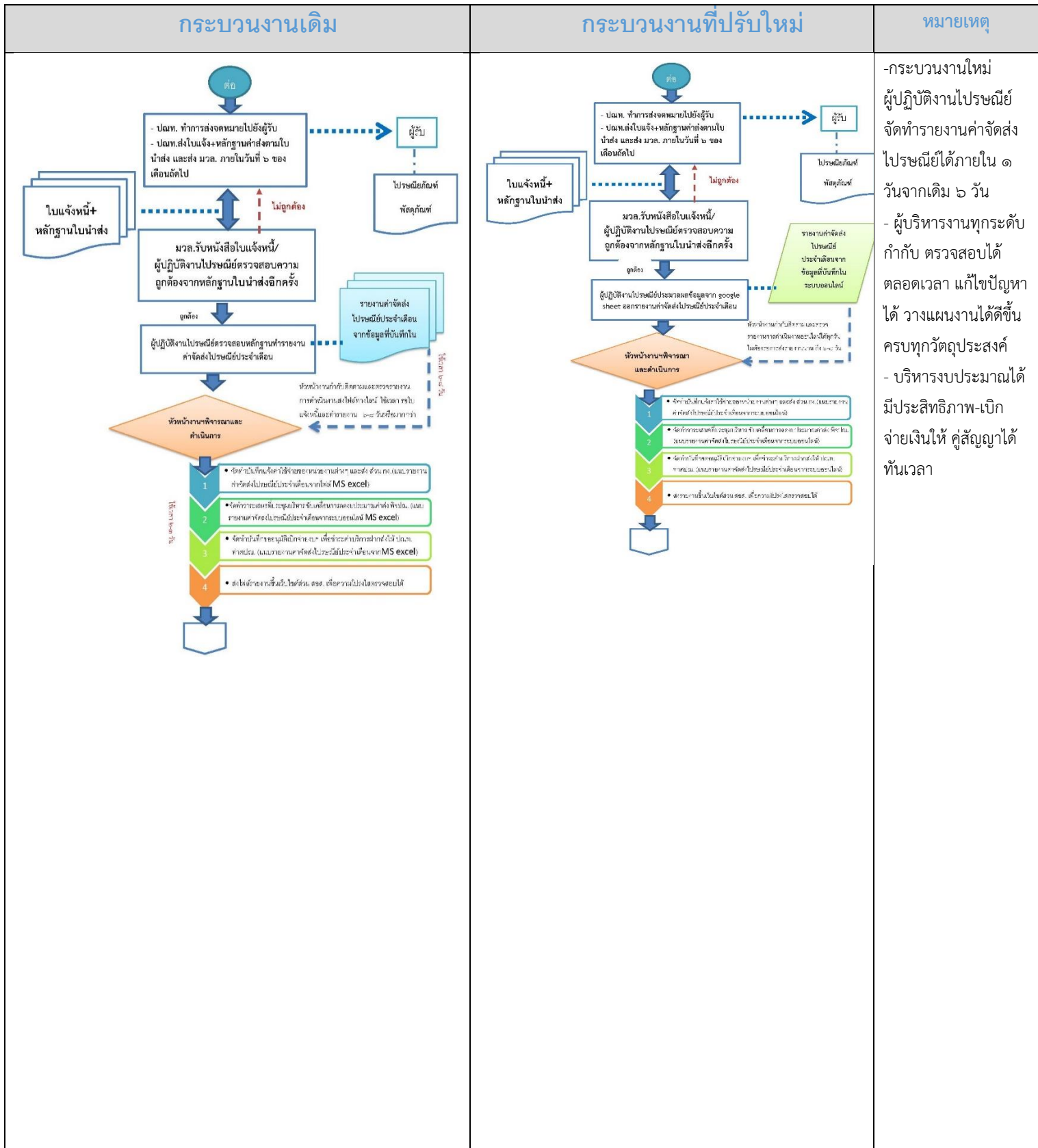
กระบวนการกำกับ ติดตาม และพัฒนาคุณภาพ ระบบงานบริการไปรษณีย์ ของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
 ที่ทำสัญญาชำระค่าฝากส่งรายเดือน กับ ปณท. ผ่านระบบ DCG Smart Services แบบ Real Time
 สัญลักษณ์ ชื่อเรียก ความหมายของ Flow Chart

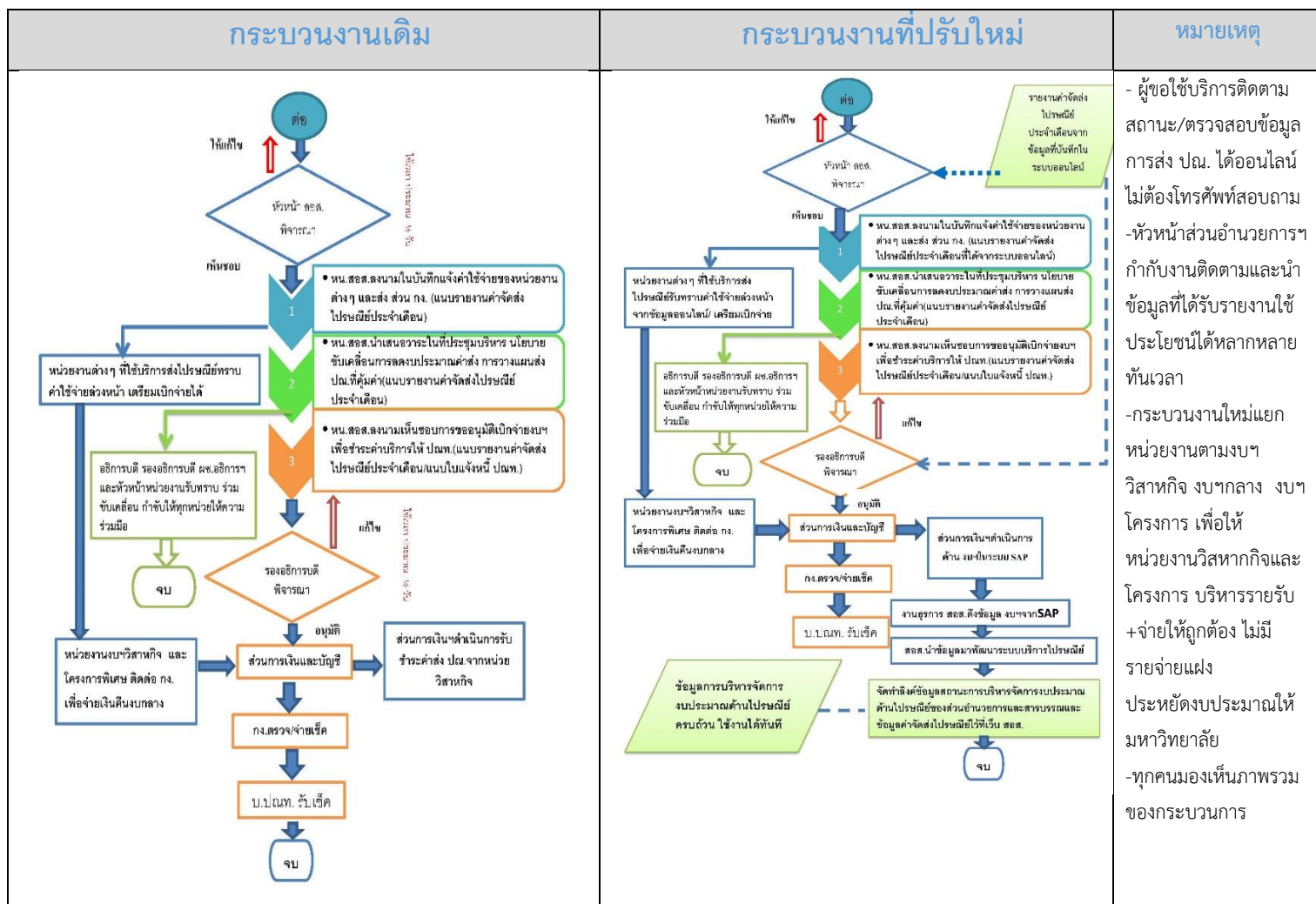
สัญลักษณ์	ชื่อเรียก	ความหมายของ Flow Chart
	เริ่มต้น / สิ้นสุด	จุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของผังงาน
	การปฏิบัติงาน	จุดที่มีการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง
	การตัดสินใจ	จุดที่ต้องเลือกปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง
	ทิศทาง	ทิศทางของขั้นตอนการดำเนินงาน
	จุดเชื่อมต่อ หน้ากระดาษอื่น	จุดเชื่อมต่อของผังงานที่อยู่คนละ หน้ากระดาษ
	จุดเชื่อมต่อ	เชื่อมต่อจากหน้าก่อนนี้
	ตัวเชื่อมต่อ หักมุม	เส้นโยงระหว่างเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติงาน
	การเตรียมการ	การเตรียมข้อมูล หนังสือ ใดๆ ที่จะ ดำเนินการ
	ข้อมูล	ข้อมูลที่ได้จากกระบวนการ หรือการ ปฏิบัติงาน

ขั้นตอนใหม่ : การปรับปรุงกระบวนการกำกับ ติดตาม และพัฒนาคุณภาพระบบงาน
จัดส่งไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุภัณฑ์ของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ที่ทำสัญญาชำระค่าฝากส่งรายเดือน กับ ปณท.
ผ่านระบบ DCG Smart Services แบบ Real Time









ข้อดีและข้อเสีย/ข้อจำกัดของกระบวนการพัฒนา/ปรับปรุงใหม่

๑.จุดเด่นของกระบวนการพัฒนา/ปรับปรุงใหม่ ทำให้หัวหน้างานฯ สามารถบริหารจัดการระบบงานทั้งระบบได้ดียิ่งขึ้น กำกับติดตามผู้ปฏิบัติงาน และผลการดำเนินงานด้านบริการส่งไปรษณีย์ผ่านกลไกการควบคุมภายในได้ใกล้ชิดมากขึ้น เนื่องจากปัจจัยปัญหาระยะทางของสถานที่ทำงานกับหัวหน้างาน หัวหน้าส่วน ผู้บริหารที่กำกับดูแลไม่อยู่บริเวณเดียวกัน การสร้างการควบคุมภายในแทรกซึมกับขั้นตอนปฏิบัติงานประจำทั้งฝ่ายผู้ขอใช้บริการ และผู้ปฏิบัติงานให้บริการส่งไปรษณีย์ เช่น การเพิ่มขึ้นตอนการควบคุมภายในในแบบฟอร์มเอกสารการดำเนินงาน (ใบนำส่งไปรษณีย์) ให้มีการอนุมัติโดยหัวหน้างานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายมาก่อน เป็นการป้องกันการรั่วไหลการใช้งบและทำตามระเบียบด้านการใช้เงินงบประมาณที่ถูกต้องเนื่องจากจดหมายมีค่าใช้จ่ายในการส่งทุกฉบับ นอกจากนี้การกำหนดให้บันทึกข้อมูลการให้บริการประจำวันในแบบฟอร์มที่พัฒนาขึ้นใหม่ ทำให้เห็นภาพระบบการทำงานชัดเจน ข้อมูลชัดเจนสำเร็จ ติดตามตรวจสอบผลการดำเนินงานได้ทันที ลดความผิดพลาด ความเสียหาย หากมีปัญหาหัวหน้าหรือผู้บริหารตรวจสอบแก้ไขได้ทันที ลดขั้นตอนการทำงานการทำรายงาน

ลดขั้นตอนการตอบคำถาม ลดค่าจัดส่ง เพิ่มความรวดเร็วทันสมัยในการให้ติดตาม/การสอบทาน ป้องกันการรั่วไหลของการใช้งบประมาณที่อาจจะเกิดขึ้น บริหารงบประมาณค่าไปรษณีย์ในแต่ละปีงบประมาณได้สำเร็จ และหัวหน้างานสามารถนำข้อมูลจากการพัฒนาคุณภาพฯ รายงานต่อผู้บริหารในสายงาน หัวหน้าส่วนรองอธิการบดี อธิการบดี เสนอที่ประชุมบริหาร และส่งต่อข้อมูลให้หน่วยงานต่างๆ ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องได้ทันเวลาที่กำหนด

๒. ข้อจำกัดของระบบ DCG Smart Services ระยะที่ ๑ มีข้อจำกัดเป็นอย่างมาก เนื่องจากยังขาดบุคลากรระดับเชี่ยวชาญด้านการพัฒนาแอปพลิเคชันโดยตรง ในระยะนี้จึงเป็นเฟสแรกของการริเริ่ม และจะดำเนินการให้ชัดเจนยิ่งขึ้นในปีถัดไป

๕. การติดตามประเมินผล (Monitoring)

๑.๑ เพื่อกำกับดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติงานในทุกขั้นตอนให้เป็นไปตามมาตรการควบคุมภายในอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และโปร่งใส

๑.๒ เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการสรุปรายงานค่าบริการจัดส่งไปรษณีย์ประจำเดือน จากเดิม ๖-๘ วัน ให้เหลือภายใน ๑ วัน

๑.๓ เพื่อป้องกันการรั่วไหลในการใช้งบประมาณ และสนับสนุนนโยบายการบริหารงบประมาณแผ่นดิน/งบกลาง และงบประมาณวิสาหกิจอย่างคุ้มค่า

๑.๔ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ขอใช้บริการ หัวหน้างาน และผู้บริหารทุกระดับ สามารถติดตามสถานะ (Real Time) และตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้ตลอดเวลา

ตัวชี้วัดความสำเร็จและการประเมินผล (Key Performance Indicators: KPIs)

มิติการประเมิน	ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPIs)	เป้าหมาย	แหล่งข้อมูล / เครื่องมือวัด
ด้านเวลา (Time)	ระยะเวลาในการประมวลผลและจัดทำรายงานสรุปค่าจัดส่งประจำเดือน	ภายใน ๑ วันทำการ (หลังปิดรอบเดือน)	ระบบ DCG Smart Services / Google Sheets
ด้านความถูกต้อง (Accuracy)	อัตราความถูกต้องของการอนุมัติใบนำส่งและการจำหน่ายซอง/พัสดุ	๑๐๐% (ไม่มีรายการถูกปฏิเสธเนื่องจากขาดการอนุมัติ)	แบบบันทึกตรวจสอบก่อนส่งของ สอศ.
ด้านการกำกับดูแล (Real-time Audit)	ความถี่ในการเข้าตรวจสอบและติดตาม	รายวัน / ได้ตลอดเวลา (Anytime)	Dashboards บนระบบ [https://dcg-smart-service-

มิติการประเมิน	ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPIs)	เป้าหมาย	แหล่งข้อมูล / เครื่องมือวัด
	รายงานผลของผู้บริหาร/หัวหน้างาน		๒๐๒๖.vercel.app/](https://dcg-smart-service-๒๐๒๖.vercel.app/)
ด้านงบประมาณ (Budget)	อัตราการเบิกจ่ายตรงตามกำหนดสัญญา (ส่งหลักฐานให้ ปณท. เบิกจ่าย)	ภายในกำหนดเวลาตามสัญญา (ไม่เกินวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป)	รายงานรับ-จ่ายเช็ค / ข้อมูลเบิกจ่ายในระบบ SAP

ขั้นตอนและกลไกการติดตามประเมินผล (Monitoring Workflow)

๑. การติดตามและควบคุมภายในระดับต้นน้ำ (Daily Operational Control)

๑.๑ การอนุมัติก่อนส่ง (Pre-Approval Control): หัวหน้าหน่วยงานต้นทางหรือผู้ได้รับมอบหมายต้องลงนามอนุมัติในใบนำส่ง ปณ. รายเดือน ทุกครั้ง เพื่อยืนยันว่าการส่งเอกสาร/พัสดุนั้นเกี่ยวข้องกับภารกิจของหน่วยงานจริง

- **เกณฑ์การประเมิน:** หากไม่มีการลงนามอนุมัติ ไม่ระบุชื่อ-ที่อยู่ผู้รับเรียบร้อย หรือจำหน้าไม่ชัดเจน พนักงานบริการไปรษณีย์ สอศ. จะปฏิเสธการรับฝากและส่งคืนให้หน่วยงานแก้ไขทันที

๑.๒ การบันทึกข้อมูลแบบ Real-Time: พนักงานบริการไปรษณีย์ สอศ. ตรวจสอบ ปณ. และบันทึกข้อมูลค่าใช้จ่ายลงใน Google Sheet ประจำวัน พร้อมติด Label จัดส่งไปยัง ปณท. ท่าศาลา

๒. การติดตามประเมินผลระดับกลางน้ำ (Monthly & Online Monitoring)

๒.๑ การกำกับดูแลผ่านระบบออนไลน์ (Online Real-Time Tracking): หัวหน้างาน/ผู้บริหาร สอศ. สามารถเข้าตรวจสอบและติดตามรายงานการดำเนินงานประจำวัน/ประจำเดือน ได้ผ่านระบบ DCG Smart Services (https://dcg-smart-service-๒๐๒๖.vercel.app/) โดยไม่ต้องรอรายงานกระดาษสิ้นเดือน

๒.๒ การประมวลผลรายงานค่าจัดส่ง: ผู้ปฏิบัติงานไปรษณีย์ประมวลผลข้อมูลจาก Google Sheet เพื่อออกรายงานค่าจัดส่งไปรษณีย์ประจำเดือนผ่านระบบ DCG Smart Services

๒.๓ การสอบทานความถูกต้องกับ ปณท.: เมื่อได้รับใบแจ้งหนี้จาก ปณท. (ส่งภายในวันที่ ๕ ของเดือนถัดไป) ให้ตรวจสอบความถูกต้องเทียบกับหลักฐานใบนำส่งในระบบ หากพบข้อผิดพลาดให้ประสานงานแก้ไข หากถูกต้องให้เสนอหัวหน้างานดำเนินการ

๓. การติดตามและรายงานผลระดับปลายน้ำ (Executive & Systemic Evaluation)

๓.๑ การแจ้งค่าใช้จ่ายและการเบิกจ่าย:

๑. ทำบันทึกแจ้งค่าใช้จ่ายไปยังหน่วยงานต่างๆ และส่วนการเงินและบัญชี (กง.)
๒. แยกการบริหารจัดการงบประมาณตามประเภทหน่วยงาน (งบปกติ / งบวิสาหกิจ / โครงการพิเศษ) เพื่อป้องกันรายจ่ายแฝงและสะท้อนต้นทุนที่แท้จริง

๓.๒ การนำเสนอผู้บริหาร (Executive Review): หัวหน้า สอศ. นำเสนอวาระในที่ประชุมบริหาร เพื่อรายงานข้อมูลค่าใช้จ่าย การวางแผนส่งไปรษณีย์ที่คุ้มค่า และขับเคลื่อนนโยบายการลดงบประมาณค่าส่ง

๓.๓ การป้อนกลับข้อมูลระบบ (Data Feedback Loop): งานธุรการ สอศ. ดึงข้อมูลการเบิกจ่ายงบประมาณจากระบบ SAP มาประมวลผลร่วมกับระบบ DCG Smart Services และจัดทำลิงก์แสดงสถานะการบริหารจัดการงบประมาณบนเว็บไซต์ สอศ. เพื่อความโปร่งใสและนำข้อมูลมาพัฒนาระบบบริการในระยะถัดไป

๔. การวิเคราะห์ข้อจำกัดและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (System Limitations & Continuous Improvement)

ประเด็นข้อจำกัด (Limitations)	แนวทางแก้ไขและการพัฒนาต่อเนื่อง (Action Plan)
ข้อจำกัดด้านบุคลากรพัฒนาแอปพลิเคชัน: ระบบ DCG Smart Services ในระยะแรกยังขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านการพัฒนาแอปพลิเคชันโดยตรง	กำหนดให้ระบบระยะปัจจุบันเป็น Phase ๑ เพื่อวางโครงสร้างข้อมูลและกระบวนการควบคุมภายในให้คงที่

ประเด็นข้อจำกัด (Limitations)	แนวทางแก้ไขและการพัฒนาต่อเนื่อง (Action Plan)
	วางแผนจัดสรรทรัพยากร/บุคลากรเชี่ยวชาญเพื่อพัฒนาระบบใน Phase ๒ (ปีงบประมาณถัดไป) ให้มีเสถียรภาพและระบบอัตโนมัติที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น
การกระจายตัวของพื้นที่ปฏิบัติงาน: หัวหน้างานผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานอยู่ต่างสถานที่กัน	ใช้ระบบกำกับติดตามออนไลน์ ๑๐๐% แทนการเดินเอกสารรายงาน เพื่อลดอุปสรรคเรื่องระยะทาง และช่วยให้ผู้บริหารสั่งการ/แก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที

๖. ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ เอกสารอ้างอิง (References)

ระเบียบ ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ เอกสารอ้างอิง	แหล่งข้อมูล
๑. ระเบียบมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม	
๒. ประกาศมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เรื่อง การปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบบริหารจัดการสำนักงานดิจิทัล พ.ศ. ๒๕๖๓	
๓. ประกาศมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เรื่อง นโยบายการรับ – ส่งหนังสือด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์กับมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ลงวันที่ ๓๐ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๖	
๔. รายงานการศึกษาแนวทางในการจัดส่งหนังสือติดต่อกับหน่วยงานภายนอกทางไปรษณีย์ไทย ของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ โดยนางสาวประไพ การชนะไชย	
๕. ใบบำส่งเอกสารของมหาวิทยาลัยทางไปรษณีย์โดยชำระค่าฝากส่งเป็นรายเดือนตามใบอนุญาตเลขที่ ๒๖/๒๕๓๖	
๖. ตัวอย่าง แบบบันทึกรายงานภาพรวมการให้บริการนำส่งไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุภัณฑ์ที่ทำสัญญาชำระค่าฝากส่งแบบรายเดือน กับ ปณท. ประจำปีงบประมาณ...	 

ระเบียบ ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ เอกสารอ้างอิง	แหล่งข้อมูล
๗.พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการดวยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕	
๘. การวิเคราะห์สาเหตุ ปัญหาและหาแนวทางแก้ไขด้วยเทคนิค “ผ้งก้างปลา” (Fishbone Diagram) หรือ “Ishikawa Diagram”	เทคนิค “ผ้งก้างปลา” (Fishbone Diagram) หรือ “Ishikawa Diagram” ของ ศาสตราจารย์คาโอริ อิชิกาวา แห่งมหาวิทยาลัยโตเกียว
๙. แนวคิด ECRS	หลักการที่สนับสนุนให้มีการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน ลดความ สูญเสียจากการที่ต้นทุนเกิดความเสียหาย

๗. ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไขปัญหา ข้อเสนอแนะ

(Proposed Solution and Suggestions)

๗.๑ ปัญหาและอุปสรรค (Problems and Obstacles)

การดำเนินงานตามกระบวนการเดิมพบปัญหาและอุปสรรคสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ งบประมาณ และคุณภาพการให้บริการ ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านขั้นตอนปฏิบัติงานและการควบคุมภายในของหน่วยงานต้นทาง (Supplier Input)

- **ขาดมาตรการอนุมัติตามสายงาน:** ผู้ขอใช้บริการส่งไปรษณีย์โดยไม่ได้เสนอหัวหน้าหน่วยงานลงนามอนุมัติ ทำให้ขาดการควบคุมงบประมาณตั้งแต่ต้นทาง
- **การจัดเตรียมเอกสารไม่ถูกต้อง:** เจ้าหน้าที่ของไม่ชัดเจน บรรจุหีบห่อไม่เรียบร้อย ไม่จัดเรียงเอกสารให้ตรงกับใบนำส่ง ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ต้องเสียเวลาตรวจสอบและแก้ไขงานแทน
- **ขาดการจำแนกประเภทงบประมาณ:** หน่วยงานวิสาหกิจหรือโครงการพิเศษไม่ระบุประเภทงบประมาณในใบนำส่ง ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายแฝงตกเป็นภาระงบประมาณสาธารณูปโภคกลางของส่วนอำนวยการฯ

๒. ด้านการวางแผนและการเลือกช่องทางส่งมอบ (Service Selection)

- **ขาดการวางแผนระยะเวลา:** หน่วยงานส่งเอกสารกระชั้นชิด จึงจำเป็นต้องเลือกใช้บริการด่วนพิเศษ (EMS) ซึ่งมีค่าใช้จ่ายสูง
- **การใช้ประโยชน์จากระบบดิจิทัลต่ำ:** มีการส่งหนังสือภายนอกผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (DOMS) เพียงร้อยละ ๑๐-๑๕ เนื่องจากบุคลากรยังเคยชินกับการส่งเอกสารทางไปรษณีย์แบบเดิม

๓. ด้านการจัดการข้อมูลและการรายงานผล (Data & Reporting)

- **การรวบรวมข้อมูลล่าช้า:** เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลแบบ Manual หรือสรุปผลเมื่อสิ้นเดือน ทำให้รายงานสรุปค่าใช้จ่ายล่าช้า (ใช้เวลา ๖-๘ วันหลังได้รับใบแจ้งหนี้) ไม่ทันต่อการนำไปใช้บริหารจัดการ

๔. ด้านเทคโนโลยี ข้อจำกัดทางกายภาพ และบุคลากร (Technology & Personnel)

- **การกำกับดูแลระยะไกลมีอุปสรรค:** สถานที่ตั้งของงานบริการไปรษณีย์แยกอยู่นอกอาคารสำนักงานส่วนอำนวยการฯ ทำให้หัวหน้างานติดตามงานประจำวันได้ยาก
- **ทักษะดิจิทัลของผู้ปฏิบัติงาน:** พนักงานบางส่วนยังขาดทักษะคอมพิวเตอร์และไม่เห็นความสำคัญของการบันทึกข้อมูลแบบ Real-Time

๗.๒ แนวทางการแก้ไขปัญหา (Proposed Solutions - ECRS & Internal Control)

บูรณาการระบบควบคุมภายในและหลักการ ECRS เข้ากับกระบวนการประจำวัน ดังนี้

๑. บูรณาการมาตรการควบคุมภายในบนกระดานทำการ (Combine & Rearrange)

- ปรับปรุงแบบฟอร์ม "ใบนำส่งไปรษณีย์" โดยเพิ่มช่องลงนามอนุมัติจากหัวหน้าหน่วยงาน/ผู้ได้รับมอบหมายทุกครั้งก่อนจัดส่ง พร้อมกำหนดมาตรการตักกลับเอกสารหากไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน
- เพิ่มการระบุประเภทงบประมาณ (งบกลาง / งบวิสาหกิจ / งบโครงการพิเศษ) ในใบนำส่ง เพื่อให้ส่วนการเงินและบัญชีเรียกเก็บเงินคืนเข้างบกลางได้อย่างถูกต้อง

๒. ยกระดับระบบบันทึกและรายงานผลเป็นออนไลน์แบบ Real-Time (Simplify & Eliminate)

- พัฒนาแบบบันทึกการปฏิบัติงานประจำวันบนระบบออนไลน์ (Google Sheets) ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลทันทีเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ
- ลดเวลาการจัดทำรายงานสรุปประจำเดือนลงเหลือภายใน ๓ วันทำการแรกของเดือน ช่วยให้หัวหน้างาน ผู้บริหาร และหน่วยงานผู้ให้บริการ สามารถติดตามและตรวจสอบค่าใช้จ่ายผ่านออนไลน์ได้ทันที

๓. ส่งเสริมการใช้ช่องทางดิจิทัลและการเลือกบริการที่คุ้มค่า (Eliminate Waste)

- รณรงค์และผลักดันเชิงนโยบายให้ทุกหน่วยงานส่งหนังสือภายนอกด้วยไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ DOMS (ต้นทุน ๐ บาท) โดยตั้งเป้าหมายเพิ่มสัดส่วนการส่งเป็นร้อยละ ๓๐
- เผยแพร่คู่มือและองค์ความรู้ประเภทการบริการของ ปณท. เพื่อให้หน่วยงานวางแผนการส่งเอกสารและเลือกใช้บริการที่ประหยัดและคุ้มค่าที่สุด

๗.๓ ข้อเสนอแนะเชิงพัฒนา (Suggestions for Continuous Improvement)

๑. ข้อเสนอแนะระดับปฏิบัติการ (Operational Level)

- จัดทำคู่มือและชักซ้อมมาตรฐานการทำงาน: ควรจัดสัมมนาทบทวนและซักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับคู่มือมาตรฐานการจัดส่งไปรษณีย์ร่วมกับผู้ปฏิบัติงานทุกกลุ่มอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง
- พัฒนาทักษะดิจิทัลแก่บุคลากร: จัดอบรมเพิ่มพูนทักษะคอมพิวเตอร์และการประมวลผลข้อมูลออนไลน์ให้แก่พนักงานบริการไปรษณีย์อย่างต่อเนื่อง

๒. ข้อเสนอแนะระดับบริหารและนโยบาย (Policy & Governance Level)

- กำหนดนโยบายการเบิกจ่ายคืนงบกลางอย่างเคร่งครัด: ให้ส่วนการเงินและบัญชีใช้ข้อมูลรายงานออนไลน์ในการตัดงบประมาณหรือเรียกเก็บเงินคืนจากหน่วยงานวิสาหกิจ/โครงการพิเศษภายในวันที่ ๑๕ ของทุกเดือน
- ยกระดับสู่นวัตกรรมระบบงานไปรษณีย์ดิจิทัล: นำฐานข้อมูลออนไลน์ที่ได้จากการปรับปรุงกระบวนการนี้ไปใช้เป็นฐานในการพัฒนาระบบบริหารจัดการงานไปรษณีย์ขั้นสูง (Automated/Smart Postal System) ของมหาวิทยาลัยต่อไปในอนาคต

๘. ภาคผนวก (ถ้ามี) (Appendix)

อยู่ในหัวข้อ ๖

๙. ประวัติผู้จัดทำ (Organizer)

ชื่อผู้เขียน (ไทย) : นางสาว ประไพ การชนะไชย

ชื่อผู้เขียน (อังกฤษ) : Miss Prapai Kanchanachai

วัน เดือน ปี เกิด : ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๑๒

สถานที่ทำงาน : งานบริหารจัดการสำนักงานดิจิทัลและไปรษณีย์ ส่วนอำนวยการและสารบรรณ
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ อาเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช

โทรศัพท์ : ๐ ๗๕๖๗ ๓๗๐๐

โทรสาร : ๐ ๗๕๖๗ ๓๗๐๘

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) : sprapai@wu.ac.th

ประวัติการศึกษา : ๒๕๓๕ ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาภาษาอังกฤษ)

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จังหวัดปัตตานี

๒๕๓๑ มัธยมศึกษาปีที่ ๖ (โปรแกรมการเรียน ภาษาอังกฤษ)

โรงเรียนเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตำแหน่ง : รักษาการแทนหัวหน้างาน งานบริหารจัดการสำนักงานดิจิทัลและไปรษณีย์ ส่วน
อำนวยการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

หน้าที่ความรับผิดชอบ : กำกับดูแลงานบริหารจัดการสำนักงานดิจิทัลและไปรษณีย์ โดยครอบคลุม
ภาระงาน บริหารจัดการระบบสำนักงานดิจิทัลของมหาวิทยาลัย ระบบสารบรรณกลาง ระบบบริการ
ไปรษณีย์ มวล. ระบบกลั่นกรองหนังสือสั่งการและกฎระเบียบที่เสนอผู้บริหาร/ นายกสภาฯ ลงนาม
กลั่นกรองหนังสือที่รับจากหน่วยงานภายนอกและการจัดเตรียมข้อมูลประกอบเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร
งานพัฒนาระบบสำนักงานดิจิทัล งานพัฒนาแนวปฏิบัติ กฎ ระเบียบ มวล. ว่าด้วยงานสารบรรณระบบ
บริการไปรษณีย์ และที่เกี่ยวข้อง