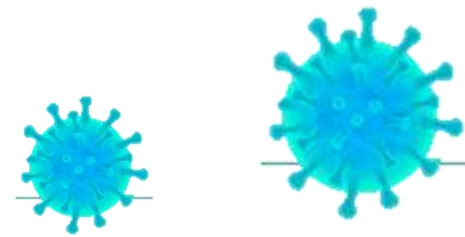


PTT GSP Appointlet System



การเข้าทำธุรกรรมและการส่งสินค้า
ส่วนจัดหาและบริหารพัสดุผ่านระบบคิว

History



เมื่อต้นปี 2564 ที่ได้มีการยกระดับมาตรการการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ที่มีการจำกัดพื้นที่ผู้มาติดต่อธุรกรรมส่วนจัดหาและบริหารพัสดุให้มีการติดต่อเฉพาะ บริเวณอาคารข้ามะนา

เพื่อให้การบริหารจัดการการเข้าทำธุรกรรมและการส่งของของผู้ค้ามีประสิทธิภาพ จึงได้มีการจัดทำระบบคิวเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ค้า รวมถึงลดการแออัดในการติดต่อระหว่างผู้ค้าและพนักงานจัดหา, พนักงานคลังพัสดุ

As-is

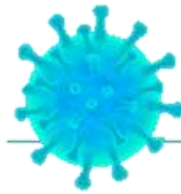
Vendor



- ติดต่อเข้าทำธุรกรรม / ส่งสินค้า



Procurement Section



- ธุรกรรมงานจัดหา (PO,BG,Invoice)
- ยื่นของานประมูล

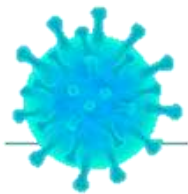
Warehouse Management Section



- ส่งสินค้า



As-is



Vendor



Step 1

นัดหมายเวลาติดต่อ

Step 2

ระบบส่ง Calendar



นัดหมาย

Q-System



- เลือกเวลาเข้าทำธุรกรรม/ส่งสินค้า
- กิจกรรมที่เข้ารับบริการ
- จังหวัดที่เดินทางมา
- Timeline (google form)

ระบบส่งข้อมูล
การเข้าทำธุรกรรม
/การส่งสินค้า



Step 2

ผู้ดูแลระบบดึงข้อมูลเพื่อส่ง

Step 2



Procurement



จัดเตรียมเอกสารตามข้อมูล
ตรวจสอบ Time Line

Warehouse



จัดเตรียมสถานที่ส่งสินค้า
ตรวจสอบ Time Line

Step 3



ติดต่อทำธุรกรรม



ส่งสินค้า

เข้าทำธุรกรรม/ส่งสินค้า
ตามเวลาที่นัดหมาย

Step 3

System



Google form



Mail



appointlet

As-is PTT GSP Appointlet System

Step 1 : เลือกเวลาเข้าติดต่อ+กรอกรายละเอียดเข้าติดต่อ



The screenshot shows the PTT GSP Appointlet System login page. At the top is the PTT logo and the text "GSP Procurement & Inventory Management Booking System". Below this is a navigation bar with three tabs: "Times", "Information", and "Review". The main content area displays a message in Thai: "ผู้ค้าที่มีลานประสงค์เข้าติดต่อแผนกจัดหาและบริหารพัสดุจะต้องนัดหมายล่วงหน้าอย่างน้อย 1 วัน" (Customers who wish to contact the procurement and inventory management department must make an appointment at least 1 day in advance). Below the message, it shows the time zone as "Asia/Bangkok (11:12:39 AM)" and the date range as "Apr 8, 2021 - Apr 9, 2021". A table below shows the available appointment slots for Thursday (Thu 4/8) and Friday (Fri 4/9).

Thu 4/8	Fri 4/9
2:40 PM	9:00 AM
2:50 PM	9:10 AM



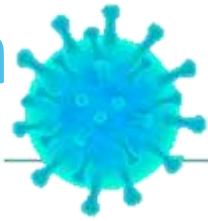
The screenshot shows the PTT GSP Appointlet System booking form. At the top is the PTT logo and the text "GSP Procurement & Inventory Management Booking System". Below this is a navigation bar with three tabs: "Times", "Information", and "Review". The main content area displays the text "กรุณาระบุรายละเอียดด้านล่างให้ครบถ้วน" (Please provide the details below completely). The form includes several input fields and checkboxes:

- Email *
- ชื่อบริษัท *
- ชื่อ-สกุลผู้ส่งต้นตำรับเอกสาร *
- ประเภทงาน *
 - ☐ ซื้อ
 - ☐ จำ
 - ☐ เช่า
- ชนิดของการทำธุรกรรมที่อนุญาตให้ติดต่อ *

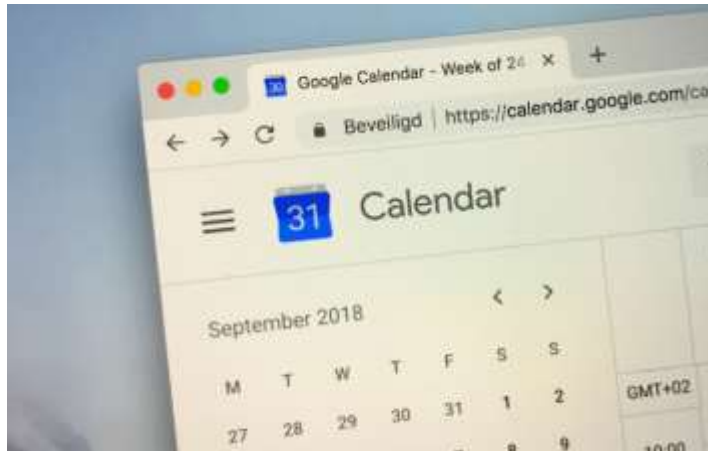
The "ชนิดของการทำธุรกรรมที่อนุญาตให้ติดต่อ *" section includes several radio button options:

- ☐ ขอรับ PO ใบสั่งซื้อ
- ☐ ขอรับ PO ใบสั่งจ้าง (นำเอกสารเสนอราคา)
- ☐ วางบิล - การวางบิลขอซื้อสินค้าในเอกสาร (เช่น Invoice, เอกสารส่งมอบงานที่มีลายเซ็น, หนังสือแจ้งเข้าสินค้า) และมาติดต่อขอรับเอกสารในวันถัดไป (ไม่ต้องส่งมอบ)
- ☐ จัดส่งผลิตภัณฑ์ (Block, Gussal, แบบกระดาษ, แรตเช็ต)
- ☐ อุปกรณ์อื่นๆ (กรุณาระบุรายละเอียด)

As-is PTT GSP Appointlet System



Step 2 : ระบบส่ง Calendar นัดหมายผู้ค้าตามเวลาที่เลือก (Auto)
ระบบส่งข้อมูลการเข้าทำธุรกรรม/การส่งสินค้า ถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Auto)
ผู้ดูแลระบบส่ง **Time Line** กรณีผู้ค้ามาจาก **เขตพื้นที่ควบคุมสูงสุด (Manual)**



Time Line 14 วัน

(กรณีมาจากพื้นที่ควบคุมสูงสุดกรอก Timeline ตามสีแดงด้านล่าง)

*จำเป็น

กรอกชื่อบริษัท และจังหวัดที่เดินทางมา *

ค่าลบของค่าลบ


DAY 1 *

วันที่

mm/dd/yyyy @

ระบุ : เวลา สถานที่ กิจกรรมที่ทำ *

ค่าลบของค่าลบ



As-is PTT GSP Appointlet System

Procurement




จัดเตรียมเอกสารตามข้อมูล

ตรวจสอบ Time Line



กรณีมาจากพื้นที่ควบคุมกรอก Time Line

กรณีมาจากจังหวัดอื่นๆไม่ต้องกรอก



You've received a new booking. It has been added to your calendar.

TIME
Thu, Aug. 5, 2021, 3:30 p.m. - 3:45 p.m. [Cancel / Reschedule](#)

LOCATION
กรุณาตามเวลาที่นัดหมาย ณ อาคารป่านาต โรงแยกก๊าซระยอง ** หากไม่มาตามวันและเวลาดังกล่าว ต้องทำการจองคิวใหม่เพื่อติดต่อเข้าใช้บริการ [Get Directions](#)

INFORMATION

Email:	ananya@pmvalve.com
ชื่อบริษัท:	P.M.Valve and Sealling Services Co.,Ltd
ชื่อ-สกุลผู้ส่งสินค้า เบอร์โทรศัพท์:	อัญญา เพชรพงษ์ 093-569-1997
ประเภทงาน:	จ้าง
ชนิดของการทำธุรกรรมที่อนุญาตให้มาติดต่อ:	วางบิล - การวางบิลจะต้องจัดเตรียมเอกสาร (เช่น Invoice , เอกสารส่งมอบงานที่มีลายเซ็น , หนังสือแจ้งเข้าดำเนินงาน)
กรณีเลือก ทำธุรกรรมอื่นๆ กรุณาระบุ:	--
เลขที่สัญญา:	PO.412001371
ท่านเดินทางมาจากจังหวัด, ประเทศอะไร:	ระยอง
Time Line (กรณีมาจากพื้นที่ควบคุมสูงสุดกรอก Timeline ตามสิ่งด้านล่าง):	--

MEETING TYPE

***จองเวลาเข้ารับการบริการ ณ แผนกจัดหาวัสดุ โรงแยกก๊าซระยอง**

MEMBER

Warehouse



จัดเตรียมสถานที่ส่งสินค้า
ตรวจสอบ **Time Line**



กรณีมาจากพื้นที่ควบคุมเลือกส่งสถานที่.....
กรณีมาจากจังหวัดอื่นๆเลือกส่งสถานที่.....

(ร่าง) ระดับของพื้นที่สถานการณ์ย่อยในพื้นที่หัวราชอาณาจักร ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (3 ส.ค. 64)

[illegible]


NICHAKORN TONGON
 [Time Line + ประวัติการแก้ไข] ข้อความส่วนตัวมีการแก้ไข ณ เมษายน 2564
 To: Apexad@outgroup.com PHADUJ HEESEE
 Cc: JETSADA SAE-CHULEE, TUTTARA MATTHAREE, SIRAWUT PHAKYOTHEK
 This message was sent with High importance.


 น.ศ. 48255841147
 4 KB

เรียน พี่ต้า
 ทราบมาจากการที่พี่ได้โทรหา ทางปตท. ไม่สามารถติดต่อได้จึงต้องรีบส่งไลน์ให้พี่ได้ แต่ทางเขายังไม่ตอบไลน์เลย พี่ต้องรีบโทรหาพี่ต้า
 เบื้องต้นขอความช่วยเหลือตามทางด่วนแล้ว พี่ต้า เมื่อได้คำให้การจากปตท. แล้ว พี่ต้า จะรีบโทรหาพี่ต้า
 โดยขอความช่วยเหลือจากปตท. แล้วรีบโทรหาพี่ต้า พี่ต้า จะรีบโทรหาพี่ต้า พี่ต้า จะรีบโทรหาพี่ต้า พี่ต้า จะรีบโทรหาพี่ต้า

1. นายอชฎา นพกิจ 0934159954, 038-676187
2. นายอชฎา นพกิจ 0998582138, 038-686185
3. นายอชฎา นพกิจ 0895447955

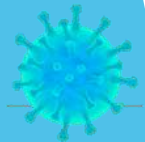
ขอขอบคุณมาก
 ขอขอบคุณมาก



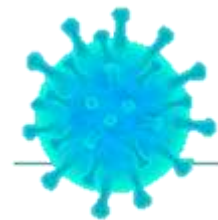
As-is PTT GSP Appointlet System

Step 3 : ติดต่อเข้าทำธุรกรรมที่เลือก

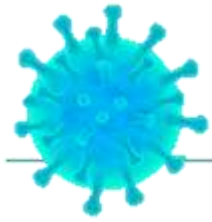




PTT GSP Appointlet System



As-is Pain Point System



- ระบบไม่สามารถดึงข้อมูลออกมาเพื่อแสดงผล
ใช้การเก็บบันทึกผ่าน **Ex-cell (Manual)** รายวัน
- ไม่มีการ **Back up Data** มีเพียงข้อมูลที่ถูกเก็บไว้ในโปรแกรม
- การเชื่อมต่อระบบกับโปรแกรมอื่นๆ เพื่อต่อยอดฟังก์ชัน
เช่น กรณีที่ผู้ค้ามาจากพื้นที่เขตควบคุมสูงสุด ต้องมีการกรอก **Timeline**
ปัจจุบันใช้การกรอกผ่าน **Google form** ผู้ค้าต้อง **Copy link** แล้วนำไปเปิด
ใน **Browser** (ไม่สามารถแนบไฟล์ **Timeline**ได้)

การประเมินความพึงพอใจผ่านระบบคิว



ptt Procurement

ขอความร่วมมือ
ตอบแบบสอบถาม
ประเมินความพึงพอใจระบบจองคิว
การเข้าทำธุรกรรมแผนกจัดซื้อ
การส่งสินค้าแผนกบริหารพัสดุ

Scan QR Code

ON THE ROAD TO A NEW "NORMAL"

ติดต่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือ
ตรวจสอบงานด่วน
* ตลอด 24 ชั่วโมง *

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการใช้บริการระบบคิว ขอเชิญท่านประเมินความพึงพอใจระบบจองคิว โดยตอบแบบสอบถามผ่านระบบจองคิว

ส่วนจัดหาและบริหารพัสดุ
โรงแยกก๊าซธรรมชาติระยอง

ระดับคะแนนความพึงพอใจ 5 = มากที่สุด , 4 = มาก , 3 = ปานกลาง , 2 = น้อย , 1 = ควรปรับปรุง

คะแนนการประเมินความพึงพอใจ



ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย 4.29

หัวข้อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ
อธยาศัยดีได้คะแนนสูงสุด

คะแนนประเมินอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก



ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย 4.40

หัวข้อการส่งนัดหมาย
(Calendar) ได้คะแนนสูงสุด

คะแนนประเมินอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

คะแนนเฉลี่ย 4.28

หัวข้อมีการจัดสถานที่เหมาะสม กับการ
ป้องกัน Covid-19 ได้คะแนนสูงสุด

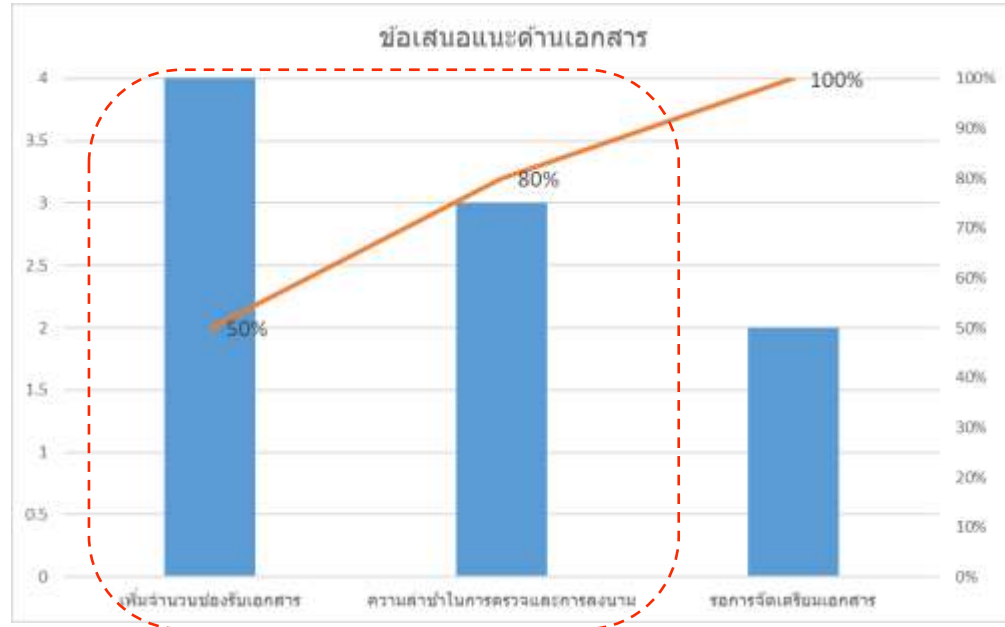
คะแนนประเมินอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก

As-is Pain Point Service



ด้านเอกสาร

หัวข้อ	ความถี่
เพิ่มจำนวนช่องในการรับเอกสาร	5
ความล่าช้าในการตรวจเอกสาร และการลงนามเอกสาร	3
รอจัดเตรียมเอกสารนาน	2



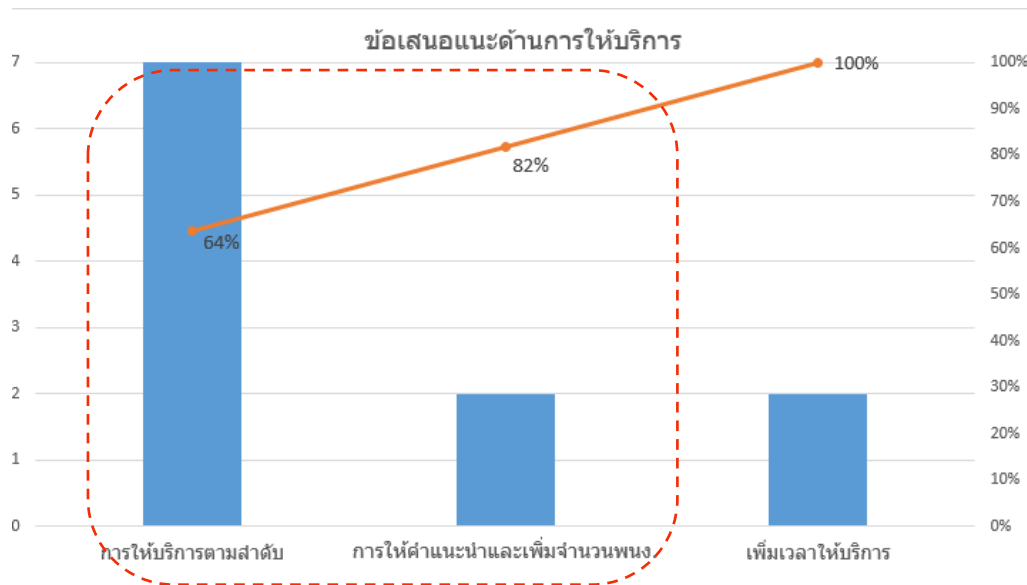
จากการวิเคราะห์แผนภูมิ Pareto พบว่า 80% จากข้อเสนอแนะด้านเอกสาร
ให้มีการเพิ่มจำนวนช่องการรับเอกสาร และเพิ่มความเร็วในการตรวจสอบเอกสาร

As-is Pain Point Service



ด้านการให้บริการ

หัวข้อ	ความถี่
การให้บริการตามลำดับ	7
การให้คำแนะนำและเพิ่มจำนวนพนักงาน	2
เพิ่มเวลาให้บริการ	2



จากการวิเคราะห์แผนภูมิ Pareto พบว่า 80% จากข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ ให้มีการจัดลำดับการให้บริการตามคิวและต้องการได้รับคำแนะนำเพิ่มเติมกรณีเกิดปัญหา รวมถึงพิจารณาเพิ่มจำนวนพนักงาน

As-is Pain Point Service



ด้านสถานที่

หัวข้อ	ความถี่
จำนวนที่นั่งไม่เพียงพอ	1



การแนะนำอื่นๆ

หัวข้อ	ความถี่
ยื่นรับเอกสารระบบ Drive Tru	1

Conceptual Design

Dash Board

Step 1

GSP Procurement Tracking

- ส่ง Mail ถึงผู้ค้าให้มาติดต่อรับ PO (มี Q-System ที่ดึงข้อมูล PO อำนาจความสะดวกในการกรอกข้อมูล)
- แจ้งเตือนกำหนดส่งมอบงาน (มี Q-System ที่ดึงข้อมูล PO อำนาจความสะดวกในการกรอกข้อมูล)

Vendor

นัดหมายเวลาติดต่อ

Step 2

ระบบส่ง

1. Calendar นัดหมาย

2. แจ้งคิวผ่าน SMS

Q-System

Step 1



QR CODE

NEW

- จัดวันเข้าทำธุรกรรมแบบ Auto Holiday
- แยกประเภทการจองเข้ารับบริการ (PO, วางบิล, ยื่นซอง, ส่งสินค้า) NEW
- เบอร์ติดต่อ NEW
- จังหวัดที่เดินทางมา + Timeline NEW

ระบบส่งข้อมูล
การเข้าทำธุรกรรม
/ การส่งสินค้า



Step 2



NEW

มีการแสดงผลข้อมูลในรูปแบบกราฟ

- จำนวนผู้มาติดต่อ
- ประเภทการติดต่อ
- จังหวัดที่เดินทาง
- ความพึงพอใจหลังจากเข้าใช้บริการ

Procurement



จัดเตรียมเอกสารตามข้อมูล
ตรวจสอบ Time Line

Warehouse



จัดเตรียมสถานที่ส่งสินค้า
ตรวจสอบ Time Line

Conceptual Design

Step 3

เข้าทำธุรกรรมตามเวลาที่นัดหมาย



NEW

ระบบแจ้งเตือนเข้าทำธุรกรรม

ผ่าน SMS ตามวันและเวลาที่นัดหมาย

NEW

ระบบส่งข้อมูลสอบถามความพึงพอใจ
หลังจากเข้ารับบริการ



- มีการแบ่งพนักงานตามหมวดหมู่ธุรกรรมการรับเอกสาร
(เพิ่มจำนวนช่องเพิ่มความรวดเร็ว-ด้านเอกสาร)



- มีระบบการแสดงผลคิว เพื่อจัดสรรลำดับการให้บริการ
(การให้บริการตามลำดับ-ด้านการให้บริการ)



Conceptual Design

ช่องรับบริการ	Queue No.	เวลา
1(PO,BG)	1	9.00-9.15
2(Invoice)	1	9.00-9.15
3(Bidding)	1	9.00-9.15



TO-BE



System



- ระบบสามารถดึงข้อมูลเชื่อมโยงระหว่างระบบ Dash Board และระบบนัดหมายได้อย่างแม่นยำ
- นำข้อมูลที่ได้จากระบบไปติดตามเพื่อวิเคราะห์และพัฒนากระบวนการอย่างต่อเนื่อง
- บริหารจัดการข้อมูล Covid-19 สำหรับผู้ค้าที่เข้าติดต่อ

Service



- ลดความแออัดและหนาแน่นของผู้ค้าที่เข้าติดต่อ
- ลดเวลารอคอยการเข้ารับบริการของผู้ค้า



Time / Cost Loss

- ต้นทุนการรอคอยเมื่อผู้ค้าเสียเวลารอคอยเพื่อติดต่อคิดเป็น มูลค่าประมาณ 42 บาท / ชั่วโมง
- ค่าแรงขั้นต่ำ 335 บาท/วัน
- เฉลี่ยรายชม. 335 บาท / 8 ชม. = 42 บาท/ชม.

เวลารอคอย 15 นาที/ 1 คิว
เวลาที่ใช้ในการรอคอย = 300 นาที/วัน
คิดเป็นต้นทุนการรอคอย = 210 บาท/วัน

Before



20 คิว/วัน

ติดต่อเข้าทำธุรกรรม/รอคิว



รอคอยการเตรียมเอกสาร



เข้าทำธุรกรรม



เวลาที่ใช้ในการเข้าทำธุรกรรม

5 นาที



Delay

10 นาที



5 นาที



20 นาที



Time / Cost Loss

- ต้นทุนการรอคอยเมื่อพนักงานเสียเวลารอคอยเพื่อติดต่อคิดเป็น มูลค่าประมาณ 42 บาท / ชั่วโมง
- ค่าแรงขั้นต่ำ 335 บาท/วัน เฉลี่ยรายชม. 335 บาท / 8 ชม. = 42 บาท/ชม.

ผู้ค้าไม่ต้องรอคอย เนื่องจากมีการจองคิวและจัดเตรียมเอกสารล่วงหน้า
ลดต้นทุนการรอคอย รายปีคิดเป็น 210 บาท/วัน * 336 วัน = **70,560 บาท**
ลดเวลารอคอย คิดเป็น 300 นาที/วัน * 336 วัน * = **100,800 นาที**



Before



20 คิว/วัน

ติดต่อเข้าทำธุรกรรม/รอคิว



รอคอยการเตรียมเอกสาร



เข้าทำธุรกรรม



เวลาที่ใช้ในการเข้าทำธุรกรรม

5 นาที



Delay

10 นาที



5 นาที



20 นาที



After



20 คิว/วัน

ติดต่อเข้าทำธุรกรรมตาม
เวลาที่นัดหมาย



เข้าทำธุรกรรม



เวลาที่ใช้ในการเข้าทำธุรกรรม

5 นาที



5 นาที



	Before	After	%
เวลาในการเข้าทำธุรกรรม	20 นาที	5 นาที	ลดลง 75 % 

PTT GSP Appointlet System



การเข้าทำธุรกรรมและการส่งสินค้า
ส่วนจัดหาและบริหารพัสดุผ่านระบบคิว