

เอกสารแนบวาระ 6.7 รายงานสรุปผลการใช้งานระบบ CIC Tracking

รายงานสรุปการประเมินผลการการใช้งานระบบ CIC Tracking

ในการประชุม ศรป. ประจำเดือนกรกฎาคม 2567 ครั้งที่ 10/2567 ทีมพัฒนาระบบติดตามการขออนุมัติไปศึกษา ฝึกอบรม ดูงาน ประชุม สัมมนา หรือปฏิบัติงานวิจัย ณ ต่างประเทศของเจ้าหน้าที่กรมอนามัย (Center for International Cooperation: CIC Tracking)” ได้ดำเนินการทบทวนและติดตามผลการใช้งานระบบฯ สรุปดังนี้

จากสถานการณ์ Covid-19 ที่ผ่านมาได้มีมาตรการสำหรับบุคลากรภาครัฐในการเดินทางไปหรือกลับจากต่างประเทศ ส่งผลต่อการไปศึกษา ฝึกอบรม ดูงาน ประชุม สัมมนา หรือปฏิบัติงานวิจัย ณ ต่างประเทศของเจ้าหน้าที่กรมอนามัย อีกทั้งยังมีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินการเป็นออนไลน์หรือแบบผสม (Hybrid) มากขึ้น ทำให้รายการขออนุมัติไปราชการต่างประเทศลดลงเป็นเวลาเกือบ 3 ปี เมื่อสถานการณ์คลี่คลายลงมีการขออนุมัติเดินทางไปราชการต่างประเทศเพิ่มขึ้น จากจำนวน 10 - 17 รายการต่อปีงบประมาณ เป็นจำนวน 58 รายการต่อปีในงบประมาณ 2566 ทำให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบต้องเร่งดำเนินการให้ทันภายในกำหนด และในงบประมาณ 2567 ของไตรมาสแรก มีรายการขออนุมัติแล้ว จำนวน 21 รายการ (ข้อมูล ณ วันที่ 17 ม.ค.67) คาดว่าในงบประมาณนี้รายการเดินทางไปต่างประเทศจะกลับมาเป็นปกติคือประมาณ 85 - 100 รายการต่อปีงบประมาณ

การเพิ่มขึ้นของรายการขออนุมัติไปต่างประเทศ ทำให้เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ที่รับผิดชอบจะต้องดำเนินการตามขั้นตอนให้ทันภายในกำหนดตอบสนองต่อผู้รับบริการ จึงเกิด **customer pain point** ทั้งจากผู้รับบริการทั้งภายนอกและภายใน เมื่อเจ้าหน้าที่วิเทศฯ คนที่ 1 ไม่มาทำงานหรือไปประชุมนอกสำนักงาน มีผู้รับบริการโทรมาสอบถามเกี่ยวกับสถานะการดำเนินงาน หรือขอรายละเอียดเพิ่มเติม เจ้าหน้าที่วิเทศฯ คนที่ 2 อาจจะไม่สามารถตอบคำถามแทนในเวลานั้น **ได้ทันที** เพราะไม่มีข้อมูลของรายการขออนุมัติ ทำให้ผู้รับบริการต้องใช้เวลาในการรอคอย (Waiting) นอกจากนี้ เหตุการณ์เมื่อผู้อำนวยการหรือหัวหน้ากลุ่มต้องการติดตามสถานะงานจากเจ้าหน้าที่วิเทศฯ หากการดำเนินงานตามขั้นตอนการขออนุมัติฯ ทั้งหมดจนถึงการส่งรายงานฯ มีเจ้าหน้าที่วิเทศฯ เป็นคนดำเนินการคนละคนกัน จะทำให้ไม่ทราบว่าเมื่อเดินทางกลับมาแล้วผู้เดินทางไปต่างประเทศได้ส่งรายงานฯ หรือไม่ เพราะไม่มีรายการให้ตรวจสอบอย่างชัดเจน และเมื่อสิ้นปีงบประมาณแต่ละปี การทำรายงานสรุปการขออนุมัติไปต่างประเทศต้องรวบรวมรายการขออนุมัติไปต่างประเทศจากทั้ง 2 กลุ่มงาน เนื่องจากไม่ได้มีการเก็บข้อมูลไว้ที่เดียวกัน ทำให้เสียเวลาค้นหาข้อมูล และข้อมูลอาจมีการตกหล่นได้

โดยสรุปคือในกระบวนการขออนุมัติเดินทางไปต่างประเทศ เราให้ความสำคัญกับการให้บริการ ที่รวดเร็ว เป็นระบบ และมีประสิทธิภาพต่อผู้รับบริการได้แก่ ผู้รับบริการภายนอกคือ บุคลากรกรมอนามัย และผู้บริหาร ผู้รับบริการภายในคือ หัวหน้ากลุ่มงานวิเทศสัมพันธ์ ผู้อำนวยการศรป. แต่ปัจจุบันการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานยังใช้เวลานานในการ

ค้นหาข้อมูลที่ต้องการเพื่อตอบคำถามผู้รับบริการ และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ยังไม่ค่อยเป็นระบบ ดังนั้น จึงได้ริเริ่มจัดทำระบบ CIC Tracking โดยใช้ Microsoft List ขึ้น

วัตถุประสงค์

เพื่อสร้างระบบกำกับติดตามการขออนุมัติไปศึกษา ฝึกอบรม ดูงาน ประชุม สัมมนา หรือปฏิบัติงานวิจัย ณ ต่างประเทศของเจ้าหน้าที่กรมอนามัย ที่สามารถตอบข้อมูลสถานะการดำเนินงานให้กับผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิธีการดำเนินงาน

1. กำหนดเป้าหมาย (Desired State) ให้ชัดเจน โดยพิจารณาจากปัญหาของหน่วยงาน

จากข้อสั่งการของผู้บังคับบัญชา และข้อคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ศรป. 2 กลุ่มงาน ความต้องการคือ ระบบหรือโปรแกรมที่สามารถติดตามงานและรู้สถานะการทำงานในแต่ละขั้นตอน เพื่อแก้ปัญหาการรู้ข้อมูลเพียงแค่ว่าส่วนที่รับผิดชอบการทำงานที่ล่าช้า และการเก็บข้อมูลที่กระจัดกระจาย

2. วางแผนการดำเนินงานโดยใช้กระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process)

การสื่อสาร: สื่อสารชี้แจงเจ้าหน้าที่ศรป. ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการขออนุมัติไปราชการต่างประเทศว่าจะมีการใช้ Microsoft lists เพื่อกำกับติดตามสถานะการดำเนินงานขออนุมัติไปราชการต่างประเทศ (CIC Tracking) และเพิ่มขั้นตอนนี้ใน SOP เพื่อสร้างมูลค่าให้กับงาน (add value)

3. การเตรียมการและปรับเปลี่ยนพฤติกรรม: (1) ในระยะแรก ผู้จัดทำระบบ CIC Tracking จะช่วยกรอกข้อมูลลงระบบ CIC Tracking และหลังจากนั้นให้เจ้าของเรื่องทดลองลงมือทำด้วยตนเอง เพื่อให้เกิดความคุ้นชินกับระบบและทำให้เกิด Ownership ต่อภารกิจนี้ (2) ปรับขั้นตอน SOP โดยเพิ่มการลงข้อมูลใน CIC Tracking เพื่อ add value ในแต่ละขั้นตอน และ (3) เมื่อเริ่มทำงานในแต่ละวัน ขอให้เจ้าหน้าที่เปิดระบบ CIC Tracking ไว้ เพื่อพร้อมใช้งาน

4. กระบวนการและเครื่องมือ: นำกระบวนการจัดการความรู้ (KM Process) และการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดและเครื่องมือในการจัดทำระบบ CIC Tracking และเครื่องมือที่นำมาใช้คือ Microsoft Lists เพื่อสร้างการทำงานให้เป็นระบบมากขึ้น

5. การเรียนรู้: แนะนำให้เจ้าหน้าที่ศรป. กลุ่มยุทธศาสตร์และประสานความร่วมมือ รับผิดชอบและเข้าใจวิธีการใช้เครื่องมือและการลงข้อมูลลงระบบ CIC Tracking

6. การวัดผล การดำเนินการตามแผน ผลผลิตและผลลัพธ์ที่ได้: กลุ่มวิเทศสัมพันธ์เริ่มทดลองใช้ระบบ CIC Tracking ทั้งในการลงข้อมูลเข้าระบบและการค้นหาข้อมูลสถานะ ซึ่งเจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามแทนกันได้ ทำให้หาข้อมูลเจอได้ง่ายขึ้น ไม่ต้องเปิดหาใน folder หรือในแฟ้มเอกสาร จากนั้นมีการปรับปรุงระบบ และนำมาใช้กับกลุ่มยุทธศาสตร์และประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ

7. การยกย่องชมเชยและให้รางวัล: ทีมงานจัดทำระบบ CIC Tracking ใช้วิธีการกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจโน้มน้าวใจ (Motivate) ให้เจ้าหน้าที่ลงข้อมูลในระบบ CIC Tracking บอกรายการและประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งาน เช่น “เราอยากเสียเวลาแค่ 2-3 นาทีในการลงข้อมูล หรืออยากเสียเวลามากกว่านั้น” “เสียเวลาลงข้อมูลแป๊บเดียว ครึ่งหน้าก็หางานได้ง่ายขึ้น ไม่ต้องถามหากัน” “เราไม่อยู่เพื่อนๆจะได้ช่วยกันตอบคำถามแทนได้” เป็นต้น

ผลการใช้งาน

ข้อจำกัด/ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน

1. การใช้งานต้องมีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตและสิทธิ์เข้าถึงข้อมูล เพื่อที่จะดูและแก้ไขได้ โดยจะให้สิทธิ์เข้าถึงและแก้ไขเฉพาะเจ้าหน้าที่
2. ถ้าลืมนำข้อมูลในระบบก็จะหารายการนั้นไม่เจอ สามารถป้องกันข้อผิดพลาดนี้โดยติดกระดาษแจ้งเตือนไว้ที่หน้าบันทึกเพื่อให้รู้สถานะ และยังมีกล่องเก็บจัดเก็บเอกสารส่วนกลาง อีกทั้งควรดำเนินการลงข้อมูลทันที
3. การลบหรือแก้ไขข้อมูลที่ไม่ใช่ของตนเองอาจสร้างความสับสนและเสี่ยงที่ข้อมูลเสียหาย แต่สามารถกู้คืนได้โดย Admin
4. ถ้าระบบอินเทอร์เน็ตใช้งานไม่ได้อาจทำให้ต้องรอ ซึ่งอาจเป็นปัญหาในกรณีที่ต้องการให้การทำงานเสร็จสิ้นในเวลาที่กำหนด
5. การค้นหาข้อมูล เมื่อคีย์คำค้น ข้อมูลจะไม่แสดงผลทันที จะต้องใช้เวลาในการประมวลผล เนื่องจากเริ่มมีปริมาณข้อมูลมากขึ้น แนวทางแก้ไขคือ สร้างชุดใหม่เมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความสำเร็จ

1. ผู้บริหารให้คำปรึกษาและสนับสนุนในการดำเนินงาน
2. บุคลากรในหน่วยงานให้ความร่วมมือและพร้อมเรียนรู้ เพื่อการพัฒนางาน
3. มีระบบที่เอื้อต่อการทำงาน คือ Microsoft Lists

บทสรุป

กระบวนการขออนุมัติเดินทางไปต่างประเทศ ครอบคลุมถึงความสำคัญกับการให้บริการ ที่รวดเร็ว เป็นระบบ และมีประสิทธิภาพต่อผู้รับบริการ ซึ่งประกอบไปด้วย บุคลากรกรมอนามัย หัวหน้ากลุ่ม ผู้อำนวยการ และผู้บริหาร แต่ปัจจุบันเกิดจาก Pain point การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานยังใช้เวลานานในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการเพื่อตอบคำถามผู้รับบริการ และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ยังไม่ค่อยเป็นระบบ จึงหาทางแก้ไขโดยการศึกษาวิธีใช้ Microsoft list เพื่อช่วยให้ทำงานเป็นระบบ ไม่ทำงานซ้ำซ้อน รวมถึงมีประวัติการทำงานในช่องรายละเอียดอื่นๆ และง่ายต่อการค้นหาข้อมูลทุกคนเข้าใจตรงกันด้วยรายการที่สร้างขึ้น และสามารถดูสถานะการทำงานของแต่ละคนได้ รวมถึงตอบคำถามแทนกันได้

โดยสรุป. นำกระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) และการจัดการความรู้ (Knowledge Management) มาเป็นเครื่องมือในการจัดทำระบบดังกล่าว จึงเกิดผลงาน “ระบบติดตามการขออนุมัติไปศึกษา ฝึกอบรม ดูงาน ประชุม สัมมนา หรือปฏิบัติงานวิจัย ณ ต่างประเทศของเจ้าหน้าที่กรมอนามัย (Center for International Cooperation: CIC Tracking)” ขึ้น

.....