

# CIC Tracking เช็ควิน ทันใจ ไวต่อผู้รับบริการ (CIC Tracking: Fast Check, Fast Response, Fast Service)

มนสิณี น้ำจันทร์  
จารุมน บุญสิงห์  
เปรมรัตน์ วัชรโรทัย  
ศูนย์ความร่วมมือระหว่างประเทศ

## บทคัดย่อ

ในช่วงสถานการณ์ Covid-19 มีมาตรการควบคุมการเดินทางของบุคลากรภาครัฐ ทำให้การเดินทางไปศึกษาหรือประชุมต่างประเทศลดลงเกือบ 3 ปี แต่เมื่อสถานการณ์คลี่คลาย การขออนุมัติเดินทางไปต่างประเทศกลับมาเป็นปกติ จาก 10-17 รายการ เป็น 100 กว่ารายการต่อปีงบประมาณ ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องเร่งดำเนินการและรับมือกับสถานการณ์ไม่ทัน นอกจากนี้ การติดตามสถานะงานและการทำรายงานสรุปสิ้นปียังมีปัญหาเนื่องจากข้อมูลไม่ได้เก็บรวมกัน เสียเวลาในการค้นหาและข้อมูลอาจตกหล่นได้ เพื่อแก้ปัญหานี้ (Pain point) จึงสร้างระบบกำกับติดตามการขออนุมัติไปศึกษา ฝึกอบรม ศึกษาดูงาน ประชุม สัมมนา หรือปฏิบัติงานวิจัย ณ ต่างประเทศของเจ้าหน้าที่กรมอนามัย หรือ Center for International Cooperation Tracking (CIC Tracking) โดยใช้ Microsoft Lists เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อมูลสถานะการดำเนินงานให้กับผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกได้อย่างรวดเร็ว เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ โดยใช้ 3 กรอบแนวคิด ได้แก่ (1) กระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) (2) การจัดการความรู้ในองค์กร (Knowledge Management Process) 7 ขั้นตอน และ (3) การเทียบเคียงคุณสมบัติระบบ CIC Tracking กับระบบอื่นๆ (Benchmark) การดำเนินการเริ่มตั้งแต่กำหนดเป้าหมาย เพื่อให้มีระบบที่สามารถติดตามงานและรู้สถานะการทำงานในแต่ละขั้นตอน แก้ปัญหาการรู้ข้อมูลเพียงแค่ว่าส่วนที่รับผิดชอบการทำงานที่ล่าช้า และการเก็บข้อมูลที่กระจัดกระจาย จากนั้นวางแผนการดำเนินงานโดยใช้กระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลงควบคู่กับการจัดการความรู้ในองค์กร ผลจากการใช้งานระบบ CIC Tracking ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามแทนกันได้ หาข้อมูลได้ง่ายขึ้น จากเดิมใช้เวลาประมาณ 5-10 นาทีในการตอบคำถามผู้รับบริการ ตอนนี้เหลือเพียง 1-2 นาที ปัจจัยความสำเร็จคือ ผู้บริหารและหัวหน้าให้คำปรึกษาและสนับสนุน เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้ความร่วมมือและพร้อมเรียนรู้เพื่อการพัฒนาตนเองและพัฒนางาน ตลอดจนมีระบบที่เอื้อต่อการทำงานซึ่งคือ Microsoft Lists ที่สามารถนำมาใช้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย ในอนาคต เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการและผู้ปฏิบัติงาน จะมีการนำระบบฐานข้อมูลรายงานผลการไปศึกษา ฝึกอบรม ศึกษาดูงาน ประชุม สัมมนา หรือปฏิบัติงานวิจัย ณ ต่างประเทศของเจ้าหน้าที่กรมอนามัย รวมเข้ากับระบบ CIC Tracking เพื่อให้สามารถดูข้อมูลสถานะการขออนุมัติและสถานะการส่งรายงานผลการเดินทางไปต่างประเทศได้ที่หน้าเว็บไซต์หน่วยงาน ทั้งนี้ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการติดตามข้อมูลต่อไป

**คำสำคัญ :** ระบบ CIC Tracking, ระบบกำกับติดตาม, การขออนุมัติเดินทาง, Microsoft Lists