

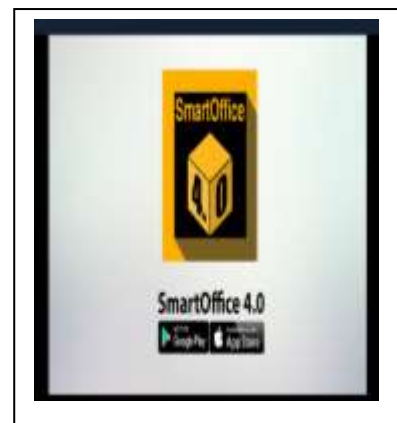
SMART OFFICE 4.0

นายเอกลักษณ์ ชินคำ นักวิชาการคอมพิวเตอร์
ศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์

จากการทบทวนกระบวนการ (LEAN) โดยใช้ DOWNTIME ลดระยะเวลาการเดินทางหนังสือราชการ ภายในหน่วยงานศูนย์อนามัยที่3 เริ่มพัฒนาประเภทหนังสือไปราชการ ซึ่งแต่เดิมมีระยะทางการเดินทางหนังสือ 400 เมตร ระยะเวลาตั้งแต่หนังสือเข้าถึงขออนุมัติไปราชการ จำนวน 3-14 วัน และมีทั้งหมด 22 ขั้นตอน สูญเสียกระดาษเฉลี่ย 300 แผ่น/วัน ดังนั้น งานขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ฯและงานธุรการจึงเริ่มใช้กระบวนการ LEAN ขั้นตอนการทำงาน เพื่อลดระยะเวลาการเดินทางหนังสือ และป้องกันหนังสือที่ไม่ผ่านระบบสูญหาย ศูนย์อนามัยที่ 3 จึงพัฒนาแอปพลิเคชัน SMART office ระยะการดำเนินงานตั้งแต่ สิงหาคม 2560 เป็นต้นมา

นวัตกรรมนี้เกิดจากกระบวนการทบทวนและลดขั้นตอนการขออนุมัติไปราชการ เพื่อลดภาระของทั้งผู้บริหาร และข้าราชการผู้ได้รับมอบหมายการไปราชการ โดยใช้การ LEAN เมื่อนำ DOWNTIME มาพิจารณา ทั้งผลกระทบต่อผลเสียของการมีหนังสือหายจากหลายช่องทาง คัดกรองการใช้กระดาษในการปรี้นหนังสือ ลดการเสียเวลาจากการรอคอยหนังสือ และลดขั้นตอนกระบวนการดำเนินงานธุรการ การพิจารณาอนุมัติ ทั้งหนังสือขาเข้าและหนังสือออกเพื่อขออนุมัติไปราชการ

Prototype ระบบ Smart Office 4.0 ถูกพัฒนาให้อยู่ในรูปแบบ Web Application และ Mobile Application เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถใช้ได้หลากหลายอุปกรณ์ และใช้งานได้ทุกที่ โดยระบบนี้ได้ช่วยจัดการเรื่องหนังสือราชการของภายในศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์ ให้มีการรับ และส่งต่อหนังสือราชการได้อย่างรวดเร็ว ลดขั้นตอน ลดทรัพยากร โดยใช้ Mobile phone และ Tablet



ต้นแบบที่ถูกพัฒนาขึ้นจากกระบวนการ lean processing ของระบบงานสารบรรณ โดยจัดการให้กลุ่มงานหลักทำงานสอดคล้องกันแบบรับช่วงต่อ จึงทำให้ระบบรับ-ส่งหนังสือราชการทำงานจบกระบวนการได้ไวขึ้น โดยคัดกรองแต่หนังสือเชิญประชุม / อบรม / สัมมนา / เชิญเป็นวิทยากร แนวทางการพัฒนามุ่งเน้นส่วนของการออกแบบ User Interface ให้ผู้ใช้งานเข้าใจง่าย และใช้งานง่าย ขั้นตอนไม่ซับซ้อน จากการให้เจ้าหน้าที่ภายในศูนย์ได้ทดลองใช้งาน และมีการปรับกระบวนการทำงานให้เหมาะสม ใน Mobile Application (ทั้งระบบปฏิบัติการ android และ IOS) รุ่นทดลองใช้งานมาเป็นเวลาประมาณ 4 เดือน พบว่าเจ้าหน้าที่สามารถใช้ระบบ SmartOffice4.0 ในการรับส่งหนังสือราชการได้เป็นอย่างดี และลดระยะเวลาใน

การรับ-ส่งหนังสือราชการลง อีกทั้งยังมีแนวทางปรับปรุงพัฒนาให้ระบบ SmartOffice4.0 สามารถทำขออนุมัติไปราชการ และขอรถได้ในเวอร์ชันรุ่นต่อไป โดยมีหลักการให้ใช้ได้ anywhere anytime

ขั้นตอนการสร้างนวัตกรรม

- (1). พัฒนาโปรแกรมขออนุมัติไปราชการ “นำร่องประเภทประชุม/อบรม/สัมมนา”
- (2). ประชุมกระบวนการใช้งานและทดลองใช้ทุกกลุ่มฝ่าย ในศูนย์อนามัยที่ 3
- (3). ทดลองใช้ ปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการเชื่อมต่อกับ application ในsmart phone
- (4). พัฒนา เพิ่มระดับขั้นผู้ใช้งานจากหัวหน้ากลุ่มฝ่าย เป็นระดับหัวหน้างาน
- (5). ปรับปรุงระบบการแจ้งเตือนให้เสถียร
- (6). ประเมินผลการใช้งาน ปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการประมวลผลการรายงานเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร

ผู้บริหาร

- (7). พัฒนาและเชื่อมโปรแกรมเข้ากับตารางการขอใช้รถราชการ
- (8). พัฒนาโปรแกรมขออนุมัติไปราชการประเภทอื่น เช่น แผนงานโครงการ
- (9). ประเมินผลการใช้งาน และพัฒนาการรายงานการไปราชการประเภทต่างๆ

หลังจากสื่อสารวิธีการใช้ให้กับเจ้าหน้าที่ทุกกลุ่มฝ่าย และทุกระดับ หลังทดลองใช้พบว่าระยะเวลาการเดินทางหนังสือเหลือ 20 เมตร จากการมอบหมายให้มีการคัดกรองประเภทหนังสือ ลดกระบวนการส่ง-รับหนังสือไปราชการ รักษาการผู้อำนวยการมีห้องเซนต์หนังสือใกล้งานธุรการ เชื่อมต่อและสร้างแอปพลิเคชัน SMART office หลังจกทดลองใช้ พบว่า ขั้นตอนการรับ-ส่งหนังสือเหลือ 13 ขั้นตอน ระยะเวลาของหนังสือ 1-3 วัน ผ่านระบบการแจ้งเตือนในมือถือของเจ้าหน้าที่ทุกคน ป้องกันการสูญหายเนื่องจากมีประวัติการรับหนังสือลดการใช้กระดาษ แนวทางการพัฒนาต่อ คือ ปรับปรุงการส่งการให้ครอบคลุมหัวหน้างานกรณีมีผู้ใต้บังคับบัญชาหลายหน่วยงานและสามารถส่งต่อได้ระหว่างฝ่าย ซึ่งปัจจุบันจำกัดสิทธิ์เฉพาะหัวหน้ากลุ่มขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ฯและรักษาการแทนผู้อำนวยการ การถอดบทเรียน ดำเนินการโดยการจัดประชุมติดตามผลการใช้งาน 1 เดือน พบว่าโปรแกรมมีการจำกัดสิทธิ์การมอบหมายหนังสือเพียง 1 ในแต่ละขั้นตอน ซึ่งไม่สามารถอำนวยความสะดวกสำหรับหัวหน้างานที่บังคับบัญชาหลายกลุ่มฝ่าย ดังนั้นโปรแกรมเมอร์เริ่มปรับสิทธิ์และทดลองใช้เมื่อเดือน มกราคม-กุมภาพันธ์ 2561 ขยายการใช้แอปพลิเคชัน SMART office เป็นระบบขอรถยนต์ไปราชการ และการเซนต์ชื่อเข้างาน ต่อไป

ผลการรับหนังสือผ่าน SMART ระหว่างเดือนตุลาคม 2560 – มกราคม 2561

เดือนตุลาคม 2560 จำนวนหนังสือ 1 เรื่อง

เดือนพฤศจิกายน 2560 จำนวน 84 เรื่อง

เดือนธันวาคม 2560 จำนวน 157 เรื่อง

เดือนมกราคม 2561จำนวน 49 เรื่อง