

รายงานผลการปรับปรุงกระบวนการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ชื่อกระบวนการ : การรายงานปริมาณน้ำนมดิบ ณ วันตรวจนมแบบ real time

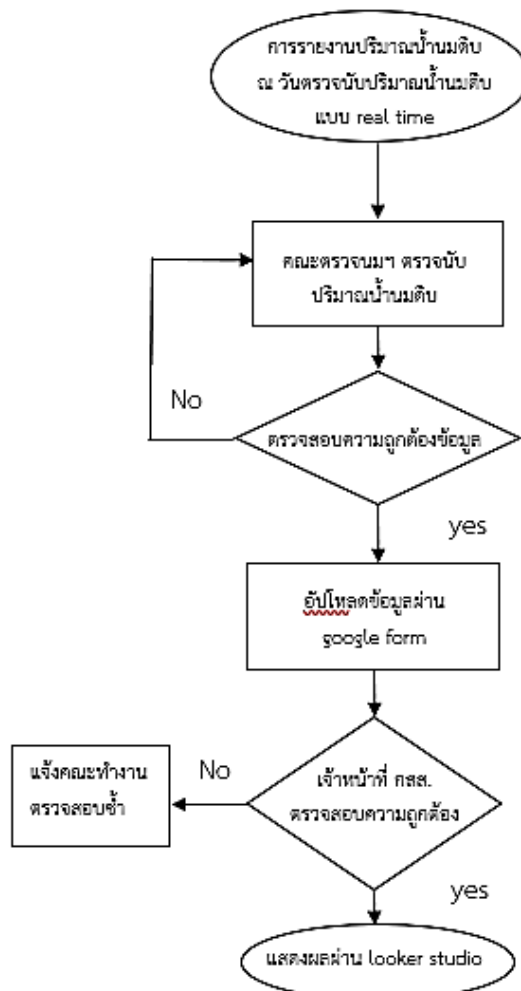
หน่วยงาน : กองส่งเสริมและพัฒนาการปศุสัตว์

ผู้รับผิดชอบ : นายขวัญชัย เนตรน้อย เบอร์โทร. : 02 653 4444 ต่อ 3322

1. อธิบายปัญหา และสภาพการปฏิบัติงานเดิมก่อนที่จะริเริ่มการปรับปรุง

.....กิจกรรมตรวจสอบปริมาณและคุณภาพน้ำนม ข้อมูลมีความอ่อนไหวจากผู้มีส่วนได้เสีย ความผิดพลาดมีผลกระทบหลายด้าน นอกจากนี้ยังมีความจำเป็นต้องรู้สถานการณ์เพื่อความชัดเจนในการบริหารจัดการน้ำนม โดยเฉพาะการรายงานในที่ประชุมคณะกรรมการภายใต้มีลค์บอร์ด

.....กระบวนการจัดเก็บข้อมูลจากรายงานของสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดและสำนักงานปศุสัตว์เขต เดิมเป็นรูปแบบรายงานเอกสาร หรือการส่งรายงานเป็น file ผ่านระบบออนไลน์ ทำให้การรายงานมีความล่าช้า การจัดเก็บและประมวลผลต้องใช้เวลา ทักษะ และมีความผิดพลาดบ่อยครั้ง ดังนั้น การปรับระบบรายงานเป็นรูปแบบเดียวผ่าน google form บริหารข้อมูลผ่านระบบฐานข้อมูลออนไลน์ google sheet แล้วนำสู่การแปรผลนำเสนอรายงาน เป็น dashboard ให้ผู้ส่งข้อมูลและผู้ใช้ได้เห็นทันทีแบบเรียลไทม์ โดยใช้แพลตฟอร์ม looker เป็นเครื่องมือนำเสนอจาก google ทำให้การเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานสามารถทำได้ผลดี รวดเร็ว ตรวจสอบได้ทันที และไม่เสียค่าใช้จ่าย



รูปแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานเดิม (Work flow ก่อนปรับปรุง)

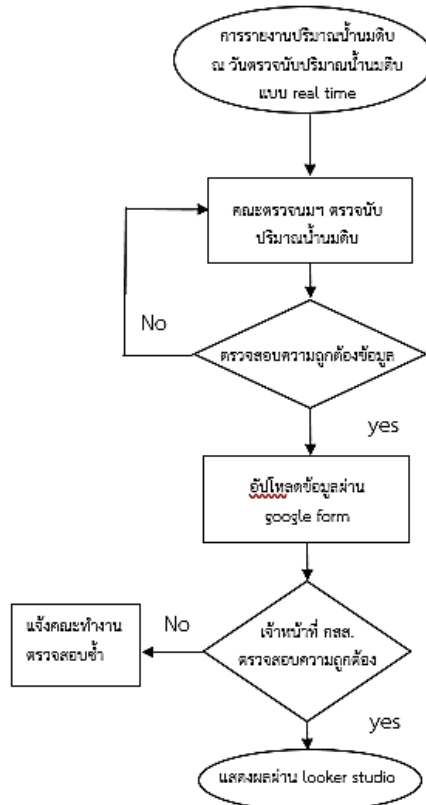
2. ผู้นำเสนอแนวทางการแก้ปัญหา ผู้ดำเนินการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโครงการ

.....ในการแก้ไขปัญหามา เกิดจากการพูดคุยของทีมงานกลุ่มส่งเสริมโคนม ภายใต้นโยบายผู้บริหารที่ต้องการให้ได้ข้อมูลสถานการณ์การผลิตที่รวดเร็ว และข้อกังวลของเกษตรกรและผู้ประกอบการที่ต้องการเห็นข้อมูลที่น่าเชื่อถือ รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ต้องการใช้ข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการอุตสาหกรรมการผลิตน้ำนมในประเทศ ในกระบวนการคิดแก้ไขปัญหามา ขั้นตอนเริ่มต้นด้วย.....

- 1) การช่วยกันศึกษาหาวิธีการบริหารจัดการข้อมูล.....
- 2) การนำเสนอวิธีการบริหารข้อมูลของทุกคนในทีมงาน เพื่อให้ได้แนวทางมีทุกคนเห็นตรงกัน.....
- 3) ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม ทดลอง ทดสอบวิธีการใช้งาน.....
- 4) นำเสนอแก้ไขวิธีการรายงานเป็นทางการ เพื่อให้กับผู้เกี่ยวข้องทุกคนเข้าใจ และรับทราบการเปลี่ยนแปลงโดยทั่วกัน.....
- 5) ปรับเปลี่ยนเริ่มจากสำนักงานปศุสัตว์เขต พื้นที่เล็กๆ ขยายไปพื้นที่ใหญ่ รับแจ้งปัญหาเพื่อแก้ไขกระบวนการทำงาน.....
- 6) กระตุ้นให้ทุกพื้นที่เข้าใช้งาน พร้อมทั้งติดตามแก้ไขปัญหามาอย่างต่อเนื่อง ทั้งการชี้แจงผ่านโอกาสต่างๆ และการลงพื้นที่ติดตามปัญหา.....

3. ผลงานที่เป็นความคิดริเริ่มในการพัฒนาคุณภาพการบริการ

.....Dashboard ที่นำเสนอการจัดการข้อมูล สวยงาม เข้าใจง่าย เป็นสิ่งที่ผู้คนมักถามถึง มีการประกวดประชันแข่งขันกันอยู่ในหลายภาคส่วน และมีแอปพลิเคชันหลายชนิดที่ใช้งานง่าย พร้อมเปิดให้ใช้งานได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ทั้งแบบสอบถาม ฐานข้อมูล และรายงาน ซึ่งปัจจุบันภาครัฐเองก็มีการใช้งานกันอยู่ทั่วไป แต่ “จะอย่างไรให้แอปพลิเคชันเหล่านั้นเชื่อมต่อกัน เพื่อความถูกต้องและรวดเร็ว” คำถามนี้เป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการงาน.....



รูปแสดงขั้นตอน/แผนผังการปฏิบัติงานใหม่

4. กลยุทธ์ที่นำมาใช้ให้การพัฒนาบริการประสบผลสำเร็จ

..... การศึกษาเรียนรู้ การทุ่มเทแรงกายแรงใจ เวลาในการลองผิด ลองถูก การได้เห็นภาพความสำเร็จขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้ ”ทุกคนภูมิใจในการเปลี่ยนแปลง พร้อมทั้งจะเห็นความสำเร็จ”

5. ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการ

..... การที่มีบุคลากรคนรุ่นใหม่ภายในกลุ่มงาน มีทักษะด้านการใช้งานอุปกรณ์สื่อสาร คอมพิวเตอร์ และมีแนวคิดยอมรับเทคโนโลยี เป็นทรัพยากรที่มีค่า การกระตุ้นให้โอกาสทุกคนได้นำเสนอแนวคิด ประสมการณ์ การใช้งานสารสนเทศ ในมุมมองของแต่ละคน การได้ร่วมกันแก้ไขปัญหา ได้วิภาควิจารณ์ และการยอมรับความเห็นที่เป็นหนึ่งเดียวกัน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้ง่าย

6. ขั้นตอนสำคัญในการพัฒนาการบริการและการนำไปปฏิบัติ

6.1 ลำดับขั้นตอนในการพัฒนา

- 1) การช่วยกันศึกษาหาวิธีการบริหารจัดการข้อมูล
- 2) การนำเสนอวิธีการบริหารข้อมูลของทุกคนในที่ทีมงานเพื่อให้ได้แนวทางที่ทุกคนเห็นตรงกัน
- 3) ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม ทดลอง ทดสอบวิธีการใช้งาน

6.2 ลำดับขั้นตอนในการนำไปปฏิบัติ

- 1) นำเสนอ แก้ไขวิธีการรายงานเป็นทางการ เพื่อให้กับผู้เกี่ยวข้องทุกคนเข้าใจ และรับทราบการเปลี่ยนแปลงโดยทั่วกัน
- 2) ปรับเปลี่ยนเริ่มจากสำนักงานปศุสัตว์เขต พื้นที่เล็กๆ ขยายไปพื้นที่ใหญ่ รับแจ้งปัญหาเพื่อแก้ไขกระบวนการทำงาน
- 3) กระตุ้นให้ทุกพื้นที่เข้าใช้งาน พร้อมทั้งติดตามแก้ไขปัญหาย่างต่อเนื่อง ทั้งการชี้แจงผ่านโอกาสต่างๆ และการลงพื้นที่ติดตามปัญหา

6.3 ระบบการติดตามและประเมินผล

- 1) กระตุ้นให้ทุกพื้นที่เข้าใช้งาน พร้อมทั้งติดตามแก้ไขปัญหาย่างต่อเนื่อง ทั้งการชี้แจงผ่านโอกาสต่างๆ และการลงพื้นที่ติดตามปัญหา
- 2) ติดตาม ตรวจสอบย้อนกลับทุก 1 เดือน และทุก 3 เดือน
- 3) ปรับปรุง เผยแพร่ข้อมูล ให้เป็นปัจจุบันเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้ใช้ประโยชน์อย่างต่อเนื่อง

7. ปัญหา อุปสรรค รวมถึงวิธีการบริหารจัดการ

..... การศึกษาการใช้งานแอปพลิเคชัน ด้วยตนเองจำเป็นต้องใช้เวลาในการศึกษา ทดลอง ทดสอบ และมุมมองจากผู้เกี่ยวข้อง จึงต้องปรับปรุงอยู่เสมอ นอกจากนี้ระบบที่เป็นบริการฟรี จะมีปัญหาด้านการหน่วงเวลาช้าไม่ทันใจของผู้ใช้ที่ต้องการการตอบสนองในทันที

8. ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินการพัฒนาบริการ

.....การได้ข้อมูลพร้อมการนำเสนอแบบออนไลน์ ทำให้ผู้รายงานได้เห็นผลงานตนเองในทันที พร้อมทั้งจะแก้ไขลดระยะเวลา ลดการใช้ทรัพยากร ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องได้เห็นรายงานในภาพกว้างได้อย่างรวดเร็ว เกิดความเชื่อมั่นในระบบข้อมูล ทั้งในส่วนของเกษตรกร ผู้ประกอบการ และในภาคอุตสาหกรรม ข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ จะใช้ในการบริหารน้ำนมทั้งระบบ ไม่ให้เกิดความได้เปรียบ เสียเปรียบ และข้อสงสัยในการจัดสรรโควตา

9. การสร้างความยั่งยืนและการขยายผลไปยังหน่วยงานอื่น ๆ

.....รูปแบบการเชื่อมโยงข้อมูลตั้งแต่ต้นทางจากพื้นที่ไปยังระบบรายงานของส่วนกลาง ที่ถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว สามารถนำไปเป็นแบบอย่างในการใช้ประโยชน์อื่นๆ ที่รับรายงานในรูปแบบเดียวกันได้ แต่ผู้บริหารจัดการข้อมูลต้องตรวจสอบ และนำเสนอในรูปแบบที่ผู้ใช้ต้องการ โดยอาศัยการปรับปรุงอยู่เสมอการใช้งานในรูปแบบการให้บริการฟรี ย่อมสามารถลดงบประมาณลงได้ แต่หากมีงบประมาณก็สามารถซื้อความปลอดภัยของข้อมูล และความสะดวกรวดเร็ว สวยงาม เพิ่มขึ้น

10. บทเรียนที่ได้รับจากการดำเนินการพัฒนาบริการ คืออะไร

.....เห็นศักยภาพของเยาวชนคนรุ่นใหม่ ความสามารถที่มีประสิทธิภาพของงานเพียงเปลี่ยนวิธีคิดและยอมรับที่จะเปลี่ยนแปลงทำให้ผลงานออกมาดี เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้งานและผู้เกี่ยวข้อง “ไม่ใช่แค่ความภูมิใจ การลดลงของงานก็เป็นสิ่งที่เพียงพอสำหรับผู้พัฒนาระบบ” สิ่งเหล่านี้ จะติดตัวเยาวชนคนรุ่นใหม่ของกรมปศุสัตว์ได้ นำไปพัฒนากิจกรรมอื่นๆ ให้กรมปศุสัตว์ได้ต่อไป