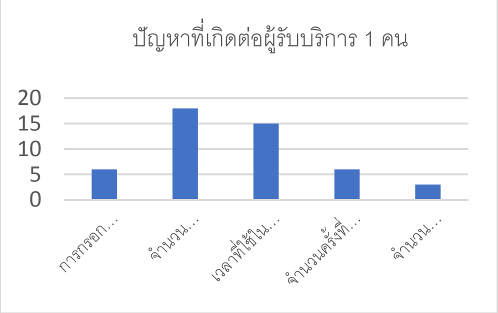
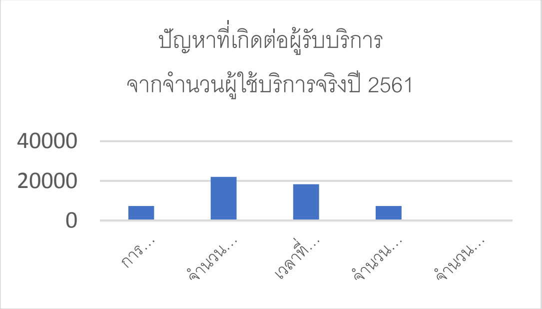
Background

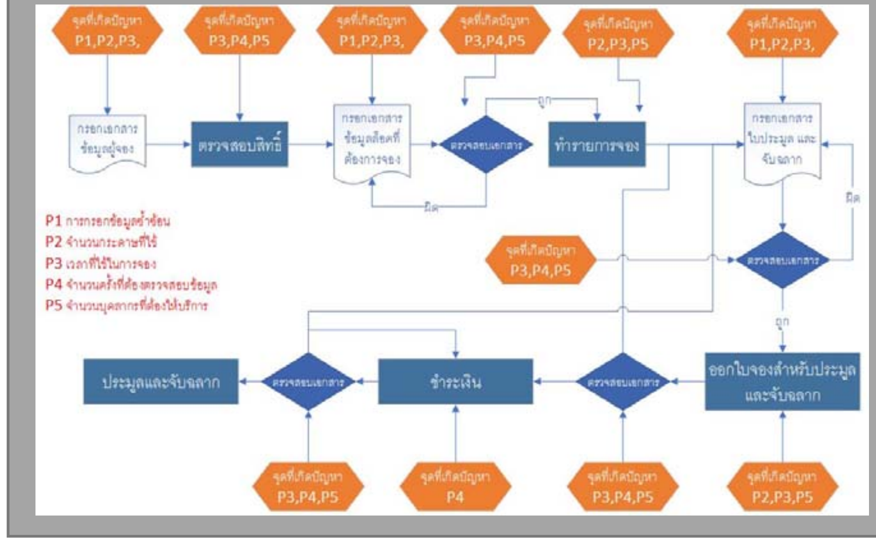
การให้บริการจองร้านค้างานเกษตรแฟร์ กำแพงแสน แต่เดิมนั้นพบข้อร้องเรียนและเสียงจากพ่อค้าแม่ค้าเป็นจำนวนมาก ในเรื่องของความล่าช้าในการให้บริการ ความยุ่งยากซับซ้อนของการขอใช้บริการ การกรอกข้อมูลที่มีมาก มีพ่อค้าแม่ค้าหลายท่านที่อ่านและเขียนหนังสือไม่ได้ การสูญหายของเอกสารเนื่องจากเอกสารประกอบการจองร้านค้านั้นมีจำนวนมาก อีกทั้งยังต้องใช้ทรัพยากรบุคคลที่ดูแลการจองและตรวจสอบข้อมูลอีกด้วย โดยจากการเก็บข้อมูล การสำรวจ และลงพื้นที่หน้างานจริงๆ จึงทำให้ทางทีมงานมีความเห็นร่วมกันว่า อยากร่วมกันปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ พร้อมทั้งหาวิธีการบริการที่สะดวกรวดเร็ว และมีความง่ายในการขอใช้บริการของพ่อค้าแม่ค้า จึงได้มีการปรึกษาหารือและพัฒนานวัตกรรมนี้ขึ้น





Current Condition

จำแนกขั้นตอนการให้บริการและหาจุดที่เกิดปัญหา แสดงโดย State Diagram



P1 การกรอกข้อมูลซ้ำซ้อน	3 จุดในกระบวนการ
P2 จำนวนกระดาษที่ใช้	5 จุดในกระบวนการ
P3 เวลาที่ใช้ในการจอง	10 จุดในกระบวนการ
P4 จำนวนครั้งที่ต้องตรวจสอบข้อมูล	6 จุดในกระบวนการ
P5 จำนวนบุคลากรที่ต้องให้บริการ	10 จุดในกระบวนการ

Target

1. ลดการกรอกข้อมูลซ้ำซ้อนลง 50%
2. ลดการใช้กระดาษลงอย่างน้อย 50%
3. ลดเวลาที่ใช้ในการจองลงอย่างน้อย 50%
4. ลดจำนวนครั้งที่ตรวจสอบข้อมูลโดยบุคคลลงอย่างน้อย 80%
5. ลดจำนวนบุคลากรที่ให้บริการในแต่ละจุดลงอย่างน้อย 1 คน
6. เพิ่มเทคโนโลยีและ ระบบ(Web Application) มาทำงานแทนบุคลากร 1 ระบบ
7. เพิ่มระบบการจัดเก็บข้อมูลด้วย Cloud Technology

Root Couse

สาเหตุที่แท้จริงของการเกิดปัญหา จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการให้บริการจริง และศึกษาขั้นตอนการให้บริการแล้วนั้น เราจะเห็นสาเหตุได้อย่างไม่ยาก โดยจำแนกสาเหตุ และปัญหาได้ดังนี้

สาเหตุ	ปัญหาทางตรง	ปัญหาทางอ้อม
การให้บริการการจองร้านค้าต้องการเอกสาร เพื่อเป็นหลักฐานในการจอง	P2 P5	P3
การได้มาซึ่งเอกสารเกิดจากการกรอกข้อมูลโดยบุคคล	P1 P5	
เอกสารต้องการความถูกต้องและแม่นยำจึงต้องมีการตรวจสอบอย่างละเอียด	P4 P5	
การตรวจสอบเอกสารกระทำได้โดยบุคคลากร	P4 P5	

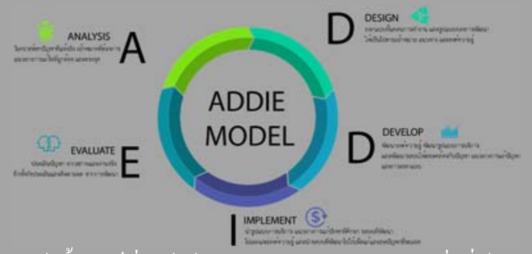
| สาเหตุ | ปัญหาทางตรง | ปัญหาทางอ้อม |

Countermeasures/Implementation Plan

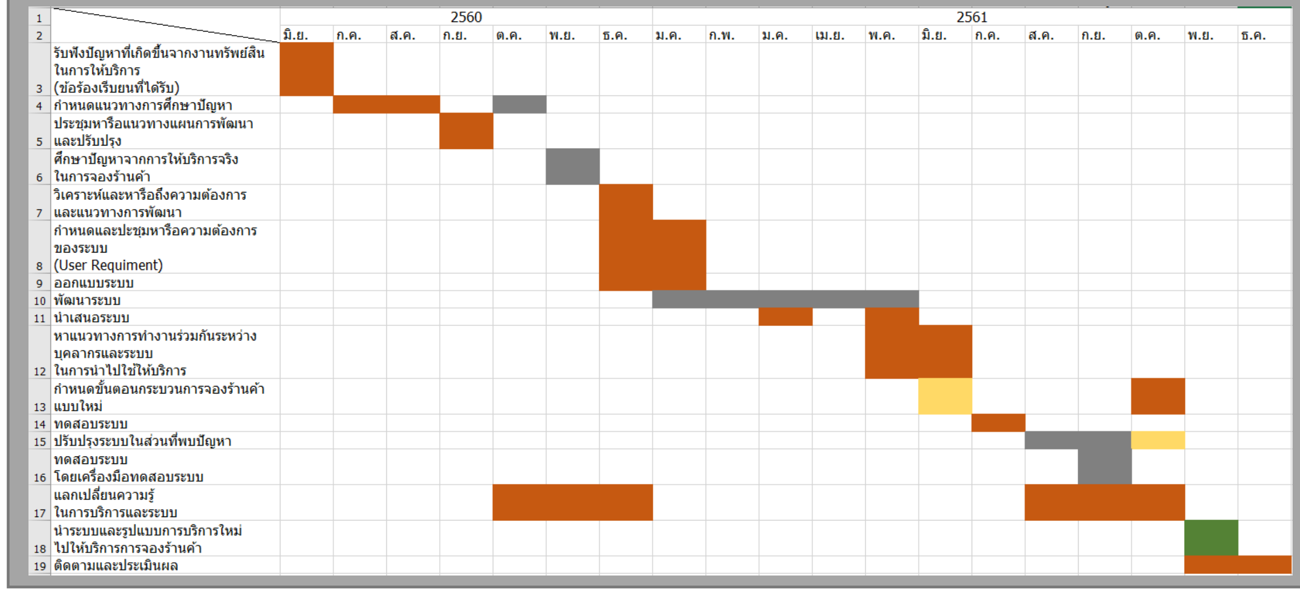
แนวทางการแก้ปัญหา

จากปัญหาที่พบนั้นเราจะเห็นได้ว่าสาเหตุมาจากขั้นตอน กระบวนการ เครื่องมือการให้บริการ และบุคลากรในการให้บริการ ทางทีมผู้พัฒนาจึงเล้งเห็นและมีการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้เฉพาะทางระหว่างด้านเทคโนโลยี จากงานเทคโนโลยีสารสนเทศ และองค์ความรู้ด้านการบริการจากงานทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์ จึงเกิดแนวคิดการพัฒนาระบบการจองร้านค้าด้วย Cloud Computing ผ่าน Web Application และนำเข้าข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ และปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการ

โมเดลเข้ามาใช้เพื่อกำหนดกรอบ และแนวทางในการศึกษาและพัฒนาโดยเลือกใช้ ADDIE MODEL



หลังจากที่เราได้กำหนดเป้าหมาย แนวทาง และกรอบการพัฒนาแล้วนั้นเราก็เริ่มเข้าสู่การกำหนดกระบวนการและสิ่งที่ต้องทำ แสดงโดยตารางปฏิบัติงานได้ดังนี้



Effect Confirmation

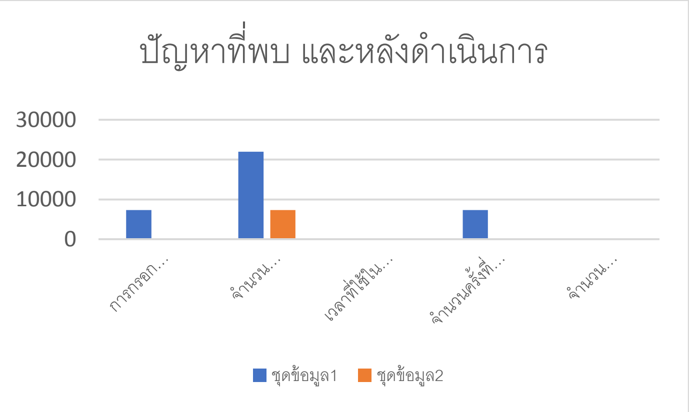
ผลการดำเนินงาน

โดยปัญหาที่พบก่อนและหลังการปรับปรุงและดำเนินการให้บริการรูปแบบใหม่มีข้อมูลดังนี้

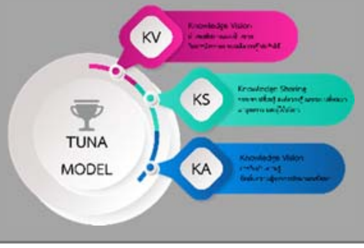
ข้อมูลปัญหาในภาพรวมการให้บริการปี 2561

การกรอกข้อมูลซ้ำซ้อน	7332	0
จำนวนกระดาษที่ใช้	21996	7332
เวลาที่ใช้ในการจอง	15	3
จำนวนครั้งที่ต้องตรวจสอบข้อมูล	7332	0
จำนวนบุคลากรที่ต้องให้บริการ	3	1

จึงสรุปได้ว่าผลการดำเนินงานเป็นไปได้ตามเป้าหมาย และมากกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ทุกประการ



Follow-up Actions

เสียงผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจเป็นอย่างมาก ได้รับคำชื่นชมอย่างล้นหลาม ประชาชนรวมไปถึงบุคลากรมีความใกล้ชิดและได้ใช้เทคโนโลยีเพื่อการบริการ และรับบริการ มีการนำเสนอข้อมูลการเข้ารับบริการรูปแบบใหม่ในรูปของการประชาสัมพันธ์ และโปสเตอร์ มีการสอนการใช้ระบบเพื่อบริการแก่บุคลากร บุคลากรสามารถให้บริการรูปแบบใหม่โดยใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีได้
และมีเป้าหมายในการพัฒนาต่อโดยตั้งเป้าในการจัดการเรื่องของการจัดฉลากและประมูล เข้ามาอยู่ในกระบวนการอิเล็กทรอนิกส์ด้วย เป็นไปได้ว่าในอนาคตอาจจะไม่มีการใช้กระดาษในกระบวนงานจองร้านค้าอีกเลย

หลังจากการศึกษา พัฒนาระบบและองค์ความรู้แล้วนั้น ผู้จัดทำได้นำระบบและองค์ความรู้ออกไปใช้เพื่อบริการ และเผยแพร่ โดยนำระบบที่พัฒนาเข้าสู่กระบวนการจองร้านค้า และถ่ายทอดองค์ความรู้ ผ่าน Poster การประชาสัมพันธ์ และการสอนการใช้งาน โดยใช้ TUNA Model