

ระบบบริหารการประชุมแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E – Meeting)

โดย... นายสมเกียรติ ปฏิภน

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ

กองแผนงาน

ความเป็นมา :

ในช่วง 3-4 ปีที่ผ่านมา กระแสการปรับตัวขององค์กรโดยใช้เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อสอดคล้องกับยุคดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว หรือ Digital Transformation เป็นกระแสที่ถูกนำมาใช้อย่างมากมายในประเทศไทย ซึ่งระบบราชการไทยมีความพยายามที่จะปฏิรูปไปสู่ “ระบบราชการ 4.0” โดยถ่ายทอดให้หน่วยงานภาครัฐพลิกโฉมแนวคิดและวิธีทำงานใหม่ ให้สามารถเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจและเป็นที่พึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง ภายใต้องค์ประกอบ 3 มิติ คือ 1) เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน 2) ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และ 3) มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2560)

กรมอนามัย เป็นหนึ่งในหน่วยงานภาครัฐที่ให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาองค์กรมาโดยตลอด โดย “การจัดประชุมหรือจัดอบรม” เป็นหนึ่งในกิจกรรมหลักที่ทุกหน่วยงานภายในกรมอนามัยให้ความสำคัญ และดำเนินการเป็นประจำ แต่ยังไม่ได้มีการนำระบบการประชุมแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ E – Meeting มาใช้ในการดำเนินการอย่างจริงจัง จากการศึกษาข้อมูลของกองแผนงานเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการบริหารการประชุมของหน่วยงานภายในกรมอนามัย พบว่า มีอยู่ด้วยกัน 2 รูปแบบใหญ่ๆ ดังนี้

1. การนำ Google form มาช่วยอำนวยความสะดวกในการจัดประชุม โดยเน้นในเรื่องการตอบรับเข้าร่วมประชุมแบบออนไลน์ แทนรูปแบบเดิมที่ตอบรับด้วยกระดาษ และนำ Google Drive มาช่วยอำนวยความสะดวกในการดาวน์โหลดเอกสารประกอบการประชุม แต่เนื่องจาก Google form และ Google Drive เป็น Software ในเชิงลักษณะ Open Source ที่มีคุณสมบัติการใช้งานได้ดีในระดับหนึ่ง แต่ก็ยังมีข้อด้อยในการใช้งาน หากต้องการใช้งานในคุณสมบัติที่มากกว่าขั้นพื้นฐานก็จำเป็นต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมเป็นรายเดือนหรือรายปี
2. การนำข้อมูลการประชุมและเอกสารประกอบการประชุมไว้บนเว็บไซต์ให้ผู้เข้าร่วมประชุมดาวน์โหลด ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเว็บไซต์ที่พัฒนาในรูปแบบของ Static Web ที่แสดงข้อมูลแบบคงที่ ในลักษณะที่ปราศจากเงื่อนไข การตัดสินใจ มีรูปแบบโครงสร้างภาษา HTML เป็นภาษาหลัก ซึ่งเป็นเทคโนโลยีรุ่นเก่า ไม่สามารถบริหารจัดการข้อมูลได้ ไม่มีความสามารถ (function) ขั้นพื้นฐานของการจัดการการประชุมที่จำเป็น เช่น การสืบค้นข้อมูล (Search) ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม การไม่รองรับการใช้งานบนอุปกรณ์ที่มีขนาดหลากหลาย (Responsive) ทำให้เกิดความยุ่งยากและไม่สะดวกในการใช้งานของทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมถึงไม่ได้ถูกออกแบบ (Design) ทั้งขั้นตอนและกราฟฟิคให้สวยงามดูง่าย (User Interface : UI) สะดวกต่อการใช้และสร้างประสบการณ์ที่ดีต่อผู้ใช้งาน (User Experience : UX)

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 กองแผนงาน ในฐานะหน่วยงานที่มีพันธกิจด้านพัฒนา บริหาร บริการ ตลอดจนส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เหมาะสมทันสมัย จึงได้พัฒนา “ระบบบริหารการประชุมแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E – Meeting)” ขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดขั้นตอนและค่าใช้จ่าย ตลอดจนอำนวยความสะดวกให้ผู้เกี่ยวข้องกับการประชุมสามารถดำเนินการในส่วนที่ตนเกี่ยวข้องด้วยตนเองผ่านทางเว็บไซต์

กระบวนการสร้างนวัตกรรม

1. การรับรู้ถึงโอกาส

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการบริหารการประชุมของหน่วยงานภายในกรมอนามัย และการวิเคราะห์ GAP Analysis ทำให้เห็นถึงโอกาสในการนำระบบ E-Meeting เข้ามาใช้ในกรมอนามัย เนื่องจากพฤติกรรมการใช้งานของเจ้าหน้าที่กรมอนามัยเริ่มคุ้นเคยกับการทำงานแบบออนไลน์มากขึ้น โดยเฉพาะเรื่องการลงทะเบียนตอบรับเข้าร่วมประชุม และการดาวน์โหลดเอกสารประกอบการประชุม

2. การพัฒนาแนวคิด

โปรแกรมระบบ E-Meeting มีการพัฒนาใช้งานอย่างต่อเนื่องในองค์กรภาคเอกชน หากเป็นภาครัฐจะใช้งานกันแพร่หลายในมหาวิทยาลัยเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งแรกเริ่มที่กองแผนงานจะพัฒนาระบบ E-Meeting ในปี 2563 ก็คิดจะใช้แนวคิดระบบ E-Meeting ของมหาวิทยาลัยบูรพา มาเป็นต้นแบบ แต่เนื่องจากเป็นระบบที่มีความครอบคลุมกระบวนการจัดประชุมตั้งแต่ต้นทางจนถึงปลายทาง ทำให้ระบบมีขนาดใหญ่ มีความซับซ้อนในการใช้งาน ใช้ระยะเวลาในการพัฒนาระบบนานพอสมควร และใช้งบประมาณที่มากตามไปด้วย จึงทำการศึกษาเพิ่มเติมจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานภายในกระทรวงสาธารณสุข จนตกลึกแนวคิดเป็นระบบ Anamai E-Meeting และ DoH Meeting ที่เน้นเฉพาะขั้นตอนที่สำคัญ ใช้งานจริง และมีความง่ายในการใช้งาน

3. การแก้ไขปัญหา

ระบบ E-Meeting ที่พัฒนาขึ้นนี้ ช่วยแก้ปัญหาจากข้อจำกัดของการตอบรับเข้าร่วมประชุมแบบออนไลน์ของ Google form และการฝากไฟล์เอกสารประกอบการประชุมไว้ดาวน์โหลดบนเว็บไซต์แบบ Static Web ทั้งในเรื่องของการแจ้งเตือน เมื่อมีการลงทะเบียนเข้าห้อง การตรวจสอบรายชื่อหรือสืบค้นรายชื่อผู้เข้าประชุม/อบรม การสร้าง QR Code ให้อัตโนมัติสำหรับลงทะเบียน ดูวาระ หรือดาวน์โหลดเอกสารประกอบการประชุม สามารถแยกเก็บข้อมูลผู้เข้าประชุมจากหน่วยงานภายใน-ภายนอกกรมอนามัยได้ รวมทั้งจัดทำ Report สรุปการใช้งานในภาพรวมของกรมอนามัย และรายงานผลการปฏิบัติตามมติที่ประชุมกรม ในแต่ละวาระ เป็นต้น

4. การพัฒนาต้นแบบ

กองแผนงานได้เชิญผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์มาร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการการประชุมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และดำเนินการจัดทำต้นแบบนวัตกรรม (Prototypes) ของ “ระบบบริหารการประชุมแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Meeting)” ถือเป็นนวัตกรรมด้านกระบวนการ/การจัดการ (Business Process Management Innovation) ที่พัฒนาด้วยภาษา PHP ในรูปแบบของ Web Application (การทำงานผ่านหน้าเว็บไซต์) ติดตั้งอยู่บนเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) ของกรมอนามัย ซึ่งรองรับการทำงานบนอุปกรณ์ที่มีความหลากหลายของหน้าจอ (Responsive) ทั้ง พีซี โน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต และโทรศัพท์มือถือ โดยแบ่งออกเป็น 2 ระบบย่อย ได้แก่

- 1) ระบบตอบรับการเข้าร่วมประชุม และเอกสารประกอบการประชุม (Anamai E-Meeting)

URL : <http://e-meeting.anamai.moph.go.th>

- 2) ระบบประชุมผู้บริหารกรมอนามัย (DoH Meeting)

URL : <http://dohmeeting.anamai.moph.go.th>

5. แกไขจุดบกพร่อง

กองแผนงานได้ดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาให้ระบบ E-Meeting มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

- 1) จัดประชุมชี้แจงแนวทางการใช้งานระบบบริหารการประชุมแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Meeting) ให้ทุกหน่วยงานภายในกรมรับทราบ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้การใช้งาน พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงระบบฯ
- 2) จัดประชุมกลุ่มย่อยเพื่อถอดบทเรียนกระบวนการสร้างนวัตกรรม
- 3) จัดทำแบบประเมินผลออนไลน์ เพื่อประเมินผลการใช้งานจากหน่วยงานต่างๆ จำนวน 9 หน่วยงานที่ได้เริ่มทดลองใช้งานระบบฯ

การนำไปใช้ประโยชน์

ทุกหน่วยงานภายในกรมอนามัย ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคสามารถนำระบบ E-Meeting ไปใช้ประโยชน์ในการบริหารการประชุมของหน่วยงานตนเองได้ ซึ่งจะทำให้กรมอนามัยมีฐานข้อมูลการจัดประชุม / อบรมเป็นฐานเดียวกันทั้งกรม ช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ ประหยัดทรัพยากร ประหยัดเวลา และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับกรมอนามัย

ข้อดีของระบบ E-Meeting คือ

- สามารถสร้างแบบตอบรับการเข้าร่วมประชุม/อบรม แบบออนไลน์ได้
- แจ้งเตือน เมื่อมีการลงทะเบียนเข้าชั้นเรียน
- ตรวจสอบรายชื่อ สืบค้นรายชื่อ ผู้เข้าประชุม/อบรม ได้
- สามารถใส่เอกสารประกอบการประชุม/อบรม ให้ Download ได้
- สามารถสร้าง QR Code ให้อัตโนมัติ (QR Code ลงทะเบียนเข้าร่วมประชุม/อบรม, QR Code วาระการประชุม/อบรม, QR Code เอกสารประกอบการประชุม/อบรม)
- แยกเก็บข้อมูลผู้เข้าประชุมจากหน่วยงานภายใน-ภายนอกกรมอนามัย
- จัดทำ Report สรุปการใช้งานในภาพรวมของกรมอนามัยได้
- มีรายงานผลการปฏิบัติตามมติที่ประชุมกรม ในแต่ละวาระ
- จัดทำ Report สรุปจำนวนประเด็นที่ติดตาม และจำนวนประเด็นที่ดำเนินการแล้วเสร็จ (เรื่อง)

แนวทางการพัฒนาต่อยอด

ระบบ E-Meeting ที่กองแผนงานพัฒนาขึ้นในปี 2563 เป็นการดำเนินงานในระยะที่ 1 ซึ่งเลือกพัฒนาระบบฯ ในขั้นตอนที่ง่ายต่อการใช้งาน และเหมาะสมกับพฤติกรรมการใช้งานของคนกรมอนามัย เพื่อให้เกิดความคุ้นชินกับการใช้งาน แล้วค่อยๆ พัฒนาต่อยอดโดยเพิ่มเติมระบบที่มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น จนเต็มรูปแบบของการปฏิบัติงานด้วยระบบ E-Meeting แบบ Full Version ซึ่งกองแผนงานได้ขอของบลงทุน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เกี่ยวกับการพัฒนาด้าน Hardware ไว้รองรับการบริหารการประชุมแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ในส่วนของเทคโนโลยีที่นำมาใช้กับระบบ E-Meeting ก็ต้องถูกพัฒนาให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น รองรับความต้องการของผู้ใช้งาน และช่วยอำนวยความสะดวกให้ดีขึ้นกว่าเดิม เช่น การเชื่อมต่อกับตารางปฏิทินของ Google (Google Calendar) หรือการเปลี่ยนไปใช้เทคโนโลยี VR-Code แทนที่ QR Code เป็นต้น