

การพัฒนาาระบบ Pre-service ของผลิตภัณฑ์แก้วและกระจก

อุษณีย์ พันธุลาก

ปริตตา จำปีเรือ

นักวิทยาศาสตร์ กองวัสดุวิศวกรรม

กรมวิทยาศาสตร์บริการ มีความตั้งใจส่งมอบบริการที่ดีที่สุดและมีคุณภาพให้แก่ผู้ขอรับบริการอย่างต่อเนื่อง ตามนโยบายของกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จึงได้พัฒนาระบบการให้บริการด้านทดสอบ/สอบเทียบ แบบเบ็ดเสร็จภายใต้ชื่อ MOST One Stop Service เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งนับเป็นก้าวที่สำคัญในการเชื่อมโยง และบูรณาการเครื่องมือที่มีอยู่ภายใน กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีให้เป็นระบบ ตอบสนองความต้องการของผู้ขอรับบริการได้อย่างครอบคลุม และทั่วถึง เพื่อให้สอดคล้องต่อการพัฒนา สนับสนุนงานบริการระบบ MOST One Stop Service ทางกลุ่มวัสดุ อัจฉริยะและเทคโนโลยีเคลือบผิวและกลุ่มสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จึงพัฒนาระบบ Pre-Service ขึ้นมาเพื่อให้ ผู้ขอรับบริการได้รับข้อมูลด้านการทดสอบ และใบเสนอราคาได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

ส่วนใหญ่ผู้ขอรับบริการจะโทรศัพท์เข้ามาสอบถามห้องปฏิบัติการก่อนส่งตัวอย่างทดสอบมา ข้อมูลที่ ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เช่น ปริมาณตัวอย่าง รายละเอียดและวิธีการทดสอบ เทคนิคเตรียมตัวอย่างรายละเอียด ของเครื่องมือ รวมถึงระยะเวลาในการทดสอบ เป็นต้น ในบางครั้งผู้ขอรับบริการได้รับข้อมูลล่าช้า เนื่องจากต้องรอนักวิทยาศาสตร์ผู้รับผิดชอบงานทดสอบนั้นมาให้ข้อมูล ซึ่งอาจสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ขอรับบริการได้ ด้วยเหตุนี้ทางกลุ่มวัสดุอัจฉริยะและเทคโนโลยีเคลือบผิวจึงมีแนวความคิดพัฒนาระบบการถาม-ตอบผ่านเว็บไซต์ ให้บุคลากรทุกคนในกลุ่มงานสามารถถามคำถามและให้ข้อมูลการทดสอบผลิตภัณฑ์ในแต่ละรายการได้อย่างถูกต้อง โดยไม่ต้องรอสอบถามข้อมูลจากผู้รับผิดชอบโดยตรง นอกจากระบบนี้ต้องเชื่อมกับระบบ MOST One Stop Service เพื่อให้ผู้รับบริการได้ใบเสนอราคาได้

จากแนวความคิดดังกล่าว กลุ่มวัสดุอัจฉริยะและเทคโนโลยีเคลือบผิวและกลุ่มสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จึงร่วมกันพัฒนาระบบดังกล่าวภายใต้ชื่อ ระบบ “Pre-Service” ขึ้นมาผ่านเว็บไซต์ <http://glass.dss.go.th> โดยใช้รายการทดสอบผลิตภัณฑ์แก้วและกระจกนำร่อง ระบบ Pre-Service มีขั้นตอนการใช้งานแสดงดังรูปที่ 1

ขั้นตอนที่ 1 เข้า web site: <http://glass.dss.go.th> และ คลิกเลือกเมนูบาร์ “Pre-Service” เพื่อเข้าสู่ระบบ การใช้งานของ Pre-Service และทำการเลือกวิธี/เทคนิคที่ต้องการทดสอบ เช่น X-ray Fluorescence เป็นต้น

ขั้นตอนการใช้งาน Pre-Service

Pre-Service

(เว็บไซต์ : glass.dss.go.th)



1. เมื่อผู้ให้บริการเข้า Web site: glass.dss.go.th คลิกที่เมนู Pre-Service เพื่อทำการเข้าใช้งานระบบ

เลือกเครื่องมือวิเคราะห์ทดสอบ



2. คลิกที่เมนูรายการที่ต้องการวิเคราะห์ทดสอบ และกด Star ระบบจะเข้าสู่การถามตอบเกี่ยวกับข้อมูลการวิเคราะห์ทดสอบ

ระบบถามตอบ Pre-service



3. กดเลือกคำตอบตามลักษณะตัวอย่าง ทำการเลือกคำตอบในระบบจนกระทั่งได้ข้อมูลด้านการวิเคราะห์ทดสอบ อาทิเช่น ราคาวิเคราะห์ทดสอบ ปริมาณตัวอย่าง หรือนักวิทยาศาสตร์ที่ให้บริการวิเคราะห์ทดสอบ

ภาพแสดงขั้นตอนการใช้งานระบบ Pre-service

ขั้นตอนที่ 2 คลิก Start และทำการตอบชุดคำถามจนกระทั่งได้รับข้อมูลและรายละเอียดในหน้าสุดท้ายของชุด

ขั้นตอนที่ 3 คลิกเลือก Click ไปเสนอราคา และกรอกข้อมูลรายละเอียดตัวอย่างทดสอบเพื่อขอรับใบเสนอราคาจากระบบ MOST One Stop Service

เห็นได้ว่าระบบ Pre-Service เป็นระบบที่สนับสนุนการให้บริการ MOST One Stop Service ได้เป็นอย่างดี ทำให้ผู้ขอรับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว สร้างความพึงพอใจ กลุ่มวัสดุอัจฉริยะและเทคโนโลยีเคลือบผิวหวังเป็นอย่างยิ่งว่าในอนาคตระบบ Pre-Service จะได้รับการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและใช้ทั่วองค์กร โดยการใช้เทคโนโลยีการจัดการข้อมูล (Data management) เข้ามาช่วยยกระดับ ทำให้ผู้รับบริการสามารถถามคำถามที่หลากหลายมากขึ้น และระบบสามารถให้คำตอบจากการประมวลผลจากฐานข้อมูลของหน่วยงานหรือแม้กระทั่งข้อมูลทั่วไปจากอินเทอร์เน็ตหรือคลาวด์ ซึ่งเป็นการพัฒนางานบริการของหน่วยงานด้วยนวัตกรรมดิจิทัลในยุค Thailand 4.0