

การบริหารโครงการด้วยระบบปฏิทินกิจกรรมแบบเบ็ดเสร็จ

Project management with integrated calendar system

ธนาภรณ์ ฉิมแพ, ประจักษ์ สุขอร่าม, จารุวรรณ มีศีล

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
e-mail: tanaporn.c@ku.th, pajak.s@ku.th, jaruwan.m@ku.th

บทคัดย่อ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียน การสอน การวิจัยของมหาวิทยาลัย และการให้บริการวิชาการแก่ชุมชนสังคม เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุผลตามภารกิจ จึงได้จัดทำโครงการต่าง ๆ เพื่อให้บริการ ได้แก่ โครงการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศในเชิงรุกที่สอดคล้องกับความต้องการที่เกิดจากการรับฟังและสร้างการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้อง โครงการส่งเสริมการรู้สารสนเทศ โครงการจัดฝึกอบรมหัวข้อต่าง ๆ โครงการส่งเสริมการอ่านและการใช้ทรัพยากรห้องสมุด โครงการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม โครงการห้องสมุดชุมชน เป็นต้น และเพื่อให้การดำเนินโครงการเป็นไปอย่างคล่องตัว เกิดประสิทธิภาพและสร้างประสิทธิผล ผู้พัฒนาระบบจึงทบทวนขั้นตอนและกระบวนการเพื่อพัฒนาเครื่องมือที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้รับผิดชอบโครงการ โดยใช้ชื่อผลงานว่า “การบริหารโครงการด้วยระบบปฏิทินกิจกรรมแบบเบ็ดเสร็จ” ที่ช่วยให้ผู้รับผิดชอบโครงการต่าง ๆ สามารถประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องได้โดยสะดวก อาทิ การประสานเตรียมห้องประชุมและการจัดเลี้ยงรับรอง การสำรองที่จอดรถ ช่องทางสื่อสารกับบุคลากรในการขอความร่วมมือเรื่องต่าง ๆ ช่องทางประชาสัมพันธ์กิจกรรมของสำนักหอสมุดให้ผู้ใช้บริการและบุคลากรห้องสมุดได้รับทราบในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ อีกทั้งขยายความสามารถของระบบให้ประมวลผลอัตโนมัติ และพิมพ์เป็นเอกสารอ้างอิงตามระเบียบทางการเงินสำหรับการเบิกจ่ายและการบริหารโครงการ โดยสามารถจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ เป็นคลังข้อมูลสำหรับนำมาวิเคราะห์ในมิติต่าง ๆ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับการบริหารโครงการที่ลดขั้นตอน ลดระยะเวลา และลดข้อผิดพลาด

คำสำคัญ:

โครงการ, บริหาร, ระบบ, ปฏิทิน, แบบเบ็ดเสร็จ

Abstract

Kasetsart University library has mission to support the studying, teaching and researching, as well as providing academic services to the social community. To achieve the mission, KU Library developed many projects to serve the library users such as proactive information resources acquisition that conformed to stakeholder's

voice and engagement, information literacy promotion, reading and library information resources usage promotion, preservation of art and culture, community library. For more flexible, effective and efficient operation, the system developer had reviewed the procedures of work operation to develop tools to facilitate the project owners. The tool is called “Integrated Activity Calendar” to help project owners to coordinate with those who involved in project operation such as meeting room and refreshment preparation, car park reservation. It is the channel to communicate to those whose supports in need, an electronic channel to communication to library users and staff about the library activities. Moreover, it is also extended the system capabilities to automatic processing and provide document printed out according to the format required by financial department in disbursement and project management. The data collected in the system can be analyzed in various dimensions in order to add value to project management by reducing the process, time and errors.

Keywords:

Project, Management, System, Calendar, Integrate

บทนำ

แต่เดิมสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มีระบบจองใช้ห้องประชุมและห้องฝึกอบรมภายในหน่วยงาน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่มีความประสงค์จองใช้ห้อง ซึ่งระบบเดิมเป็นตารางให้เลือกได้ 2 รอบเวลาเฉพาะวันจันทร์ถึงวันศุกร์ คือ เวลา 08.30-12.00 น. และเวลา 13.00-16.30 น. ไม่สามารถจองใช้ห้องประชุมวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ได้ ปัจจุบันความต้องการใช้ห้องประชุม เปลี่ยนแปลงจากเดิมเพิ่มมากขึ้น คือ ความประสงค์ใช้ห้องประชุมเพียงช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง เช่น 08.30-10.00 น. หรือ 09.00-10.30 น. เป็นต้น รวมถึงมีความประสงค์จองใช้ห้องประชุม วันเสาร์และวันอาทิตย์ด้วย นอกจากนี้ การจองใช้ห้องประชุมผ่านระบบเดิมกำหนดสิทธิ์เฉพาะบุคลากรซึ่งเป็นผู้แทนของแต่ละฝ่ายเพื่อเข้าระบบจองใช้ห้องประชุมได้เท่านั้น โดยต้องได้รับการยืนยันสิทธิ์การใช้ห้องประชุมจากผู้รับผิดชอบที่ดูแลห้องประชุมในระบบก่อน ที่ระบุสถานะแจ้งว่า “ยืนยัน” ผู้จองใช้ห้องประชุมจึงต้องตรวจสอบสิทธิ์ที่ได้รับการยืนยันในระบบก่อนเข้าใช้ห้องประชุม

เมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2555 ดร.อารีย์ ธีญกิจจานุกิจ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประกาศนโยบายคุณภาพ โดย 2 ใน 4 เรื่อง คือ การมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพทุกฝ่ายงานอย่างต่อเนื่องทั่วทั้งองค์กร โดยให้มีการปรับปรุงเพื่อพัฒนางาน อีกทั้งการมุ่งเน้นการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตรงความต้องการ สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ผู้พัฒนาระบบซึ่งนำทีมโดยนางสาวธนาภรณ์ ฉิมแพ ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผน ซึ่งมี

หน้าที่เป็นผู้ประสานงานกลางการบริหารโครงการต่าง ๆ ให้บรรลุผลตามเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการ การสำนักหอสมุด จึงได้ทบทวนขั้นตอนและกระบวนการที่รับผิดชอบ ดำเนินการพัฒนาระบบเพื่อเป็นเครื่องมือให้กับผู้รับผิดชอบโครงการเพื่ออำนวยความสะดวกในการประสานงานร่วมกัน

จากการศึกษาระบบเดิมที่มีใช้งานและการศึกษาความต้องการของผู้รับผิดชอบโครงการต่าง ๆ พบว่าระบบที่ใช้อยู่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้ และการบริหารโครงการในปัจจุบันมีรายละเอียดขั้นตอนและเอกสารเพิ่มมากขึ้น การประสานงานเพื่อบริหารโครงการจะต้องดำเนินงานหลายช่องทางกับหลายบุคคล อีกทั้ง การรับนโยบายจากผู้บริหารในการพัฒนาเครื่องมือสนับสนุนให้ผู้รับผิดชอบโครงการทำงานได้อย่างคล่องตัว ลดขั้นตอน ลดระยะเวลา และลดข้อผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น อีกทั้งการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ให้เหมาะสมเพื่อการพัฒนาที่นำไปสู่การสร้างคามพึงพอใจ การพัฒนาที่จัดเก็บข้อมูลสำหรับนำมาวิเคราะห์ในมิติต่าง ๆ เช่น จำนวนกิจกรรมที่จัดตามช่วงเวลา จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม ค่าใช้จ่ายในการจัดกิจกรรมแยกตามประเภทประชุม อบรม สัมมนา เป็นต้น

ผลงาน “การบริหารโครงการด้วยระบบปฏิทินกิจกรรมแบบเบ็ดเสร็จ” เริ่มใช้งานและมีการบันทึกข้อมูลในระบบครั้งแรกในวันที่ 4 พฤษภาคม 2559 และมีการปรับปรุงพัฒนาเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน โดยการพัฒนาระบบใช้หลักวงจรคุณภาพ PDCA ตั้งแต่การทบทวนขั้นตอนเดิม การศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อการพัฒนา (ปัญหา ความต้องการ กระบวนการพัฒนาปรับปรุงงาน เทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาปรับใช้ เป็นต้น) การประชุมวิเคราะห์ร่วมกันของทีมงาน การวางแผนเพื่อใช้เป็นกรอบการผลิตผลงาน การทดสอบระบบเพื่อความพร้อมใช้ การทดลองใช้จริงในช่วงเวลาหนึ่ง การรับฟังข้อมูลป้อนกลับจากผู้ใช้งาน การปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาด และการพัฒนาต่อยอดเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับการบริหารโครงการ โดยรวมกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้รับผิดชอบโครงการจะต้องประสานงานเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการบริหารโครงการไว้ในที่เดียวกัน ได้แก่ การจองห้องประชุม การประสานจัดเตรียมโสตทัศนอุปกรณ์ในห้องประชุม การประสานการจัดเลี้ยง การประสานจองที่จอดรถ เป็นต้น ช่วยลดข้อผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นจากการจัดทำเอกสารทางราชการให้เป็นไปตามรูปแบบการร่างหนังสือตามระเบียบสารบรรณ ตลอดจนการคำนวณค่าใช้จ่ายในการจัดเลี้ยงตามระเบียบการเบิกจ่ายงานคลังและพัสดุ โดยการพัฒนาเป็นแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ที่ประมวลผลได้อัตโนมัติ อันเป็นช่องทางสื่อสารประชาสัมพันธ์กิจกรรมที่สำนักหอสมุดจัดขึ้นได้อีกด้วย ทำให้ผู้ใช้ได้รับทราบและจัดเวลาการเข้าร่วมกิจกรรมได้ก่อนล่วงหน้าตามความเหมาะสม อีกทั้งบุคลากรและเจ้าหน้าที่ให้บริการประจำแต่ละเคาน์เตอร์ได้รับรู้ ทันทเหตุการณ์ ทำให้บุคลากรสามารถแจ้งข้อมูลและตอบคำถามกับผู้ใช้ได้อย่างถูกต้อง ส่งผลให้ผู้ใช้มีความพึงพอใจในบริการของเจ้าหน้าที่มากขึ้น เช่น การแจ้งบอกสถานที่อาคาร/ ห้องที่จัดกิจกรรม เป็นต้น นอกจากนี้ยังสามารถนำผลประเมินความพึงพอใจต่อการจองใช้ห้องประชุมเป็นรายครั้ง ได้แก่ ผลความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องประชุม การจัดเตรียมสถานที่/ โสตทัศนอุปกรณ์ การใช้บริการจัดเลี้ยงรับรอง การสำรองที่จอดรถ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาการให้บริการที่ดีต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาปรับปรุงกระบวนการบริหารโครงการสำนักหอสมุดที่ลดขั้นตอนลดระยะเวลา ลดข้อผิดพลาด และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับงานที่รับผิดชอบ
2. เพื่อพัฒนาระบบปฏิทินกิจกรรมแบบเบ็ดเสร็จที่สร้างความสะดวกให้กับผู้รับผิดชอบโครงการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

เพื่อการพัฒนาคุณภาพที่สร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผู้พัฒนาระบบจึงทบทวนขั้นตอนและกระบวนการที่รับผิดชอบ และได้พัฒนาเครื่องมือที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้รับผิดชอบโครงการต่าง ๆ โดยดำเนินการดังนี้

1. ศึกษากระบวนการอำนวยความสะดวกแบบเดิม เพื่อพัฒนาระบบใหม่ ซึ่งพบว่าระบบเดิมมีข้อจำกัด คือ การเลือกใช้ห้องประชุมได้เพียง 2 รอบเวลา โดยให้สามารถเลือกได้ทุกวันตามเวลาที่ต้องการเป็นช่วงทุก ๆ 30 นาที เพื่อความคุ้มค่าการใช้ทรัพยากร (ห้องประชุม) และป้องกันการจองซ้ำโดยระบบ ซึ่งระบบจะประมวลผลและแจ้งแก่ผู้จองทราบ และยังช่วยลดปัญหาข้อผิดพลาดจากการยืนยันโดยผู้ดูแลห้องประชุม ทำให้เป็นการเปิดกว้างแก่บุคลากรทุกคนมีสิทธิ์จองใช้ห้องประชุมเพื่อลดขั้นตอน ลดระยะเวลาการทำงาน

2. ศึกษาความต้องการของผู้ใช้ระบบในปัจจุบัน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นหัวหน้าโครงการต่าง ๆ หรือผู้รับผิดชอบจัดทำโครงการ โดยได้พัฒนาให้ระบบปฏิทินกิจกรรมแบบเบ็ดเสร็จสามารถจัดพิมพ์เอกสารตามระเบียบการเบิกจ่ายการขอจัดเลี้ยงรับรองที่ถูกต้องจากข้อมูลที่กรอกและประมวลผลอัตโนมัติ (จำนวนที่จัดเลี้ยง x อัตราเบิกจ่ายตามระเบียบ) การสำรองที่จอดรถผ่านระบบกรณีรับรองวิทยากร ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เข้าร่วมกิจกรรม อันอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับผิดชอบโครงการและเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มในงานพัฒนาปรับปรุงกระบวนการประสานโครงการของสำนักหอสมุด

3. ดำเนินงานตามนโยบายผู้บริหารที่ต้องการคลังข้อมูลเก็บสถิติเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ในมิติต่าง ๆ คือ การรายงานผลจำนวนโครงการ จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ/ กิจกรรมโดยแยกตามประเภทกิจกรรม ตามช่วงเวลา เป็นต้น

4. ปรับปรุงกระบวนการที่รับผิดชอบ โดยมุ่งเน้นการลดขั้นตอน ลดระยะเวลา ลดข้อผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น คือ

- 4.1 การกำหนดให้ระบบปฏิทินกิจกรรมแบบเบ็ดเสร็จส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อเตรียมงานได้อย่างเหมาะสม ได้แก่ ส่งแจ้งผู้ดูแลห้องประชุมเพื่อจัดเตรียมสถานที่ โสตทัศนอุปกรณ์ ส่งแจ้งงานจัดเลี้ยงประกอบกับเอกสารที่จัดพิมพ์ตามระเบียบ ส่งแจ้งงานอาคารเพื่อการสำรองที่จอดรถ เป็นต้น ส่งแจ้งกลับบุคลากรผู้จองใช้ห้องประชุม เพื่อเป็นการยืนยันการจองใช้และข้อมูลในระบบถูกต้อง และส่งแจ้งผู้ประสานงานกลางการทำโครงการและดูแลระบบ (นางสาวธนาภรณ์ นิมแพ) เพื่อใช้สอบถามการทำงานของระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- 4.2 การประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการผ่านระบบปฏิทินกิจกรรมฯ โดยกำหนดให้ทุก ๆ กิจกรรมที่มีการจองใช้ห้องประชุม จะต้องประเมินผลความพึงพอใจหลังการใช้บริการในหัวข้อที่ขอรับบริการ คือ การจองใช้ห้อง การประสานการจัดเลี้ยง และการเตรียมสำรอง

ที่จอดรถ และหากยังไม่ประเมินผลหลังใช้บริการ ในครั้งต่อไปที่จะจองใช้ห้องประชุม ระบบ จะกำหนดให้ต้องประเมินผลก่อนและเข้าสู่ระบบการจองใช้ฯ ต่อไป ซึ่งประกอบด้วยข้อความต่าง ๆ ได้แก่ คำถามด้านกระบวนการ/ ขั้นตอน “ความเหมาะสมของช่องทางการประสานงานและการให้บริการ” ด้านคุณภาพ “การให้บริการมีคุณภาพและตรงตามความต้องการ” และ “ความถูกต้องในการประมวลผล” เป็นต้น

5. การมีส่วนร่วมของบุคลากรซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบโครงการและผู้ใช้งาน ในการให้ข้อมูลป้อนกลับ เพื่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการตามความต้องการและสภาพการณ์ปัจจุบัน โดยดำเนินกิจกรรมรับฟังเสียงผู้ใช้งานต่อเนื่องประจำปี ดังนี้

- วันที่ 25 พฤศจิกายน 2557 จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “การจัดทำโครงการและเงินอุดหนุนราชการ” เพื่อรับทราบความต้องการเพื่อให้ได้แนวคิดในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ

- วันที่ 26-27 กรกฎาคม 2559 จัดอบรมใช้งานระบบสารสนเทศสำหรับการปฏิบัติงาน “ระบบปฏิทินกิจกรรมสำนักหอสมุด” เพื่อแนะนำและสอนวิธีการใช้งานเครื่องมือบริหารโครงการที่พัฒนาขึ้น

- วันที่ 26 ตุลาคม 2560 จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “การบริหารโครงการของสำนักหอสมุด” ซึ่งเป็นกิจกรรมประจำปีที่มีวัตถุประสงค์ที่สร้างความเข้าใจร่วมกัน และเป็นการชี้แจงข้อมูลเพิ่มเติมที่ได้ปรับปรุงกระบวนการที่สร้างความสะดวกให้กับผู้รับผิดชอบโครงการระยะที่ 2 คือ การขยายความสามารถซึ่งเป็นการเพิ่มมูลค่าให้กับงานที่รับผิดชอบ

- ครั้งล่าสุดเมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2561 ซึ่งเป็นการชี้แจงทำความเข้าใจการใช้เครื่องมือสำหรับผู้รับผิดชอบโครงการซึ่งเป็นบุคลากรใหม่ และเพื่อรับฟังข้อมูลเสียงผู้ใช้งาน



สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ “การบริหารโครงการด้วยระบบปฏิทินกิจกรรมแบบเบ็ดเสร็จ” พัฒนาขึ้นเพื่อมุ่งเน้นการสร้างความสะดวกให้กับผู้รับผิดชอบโครงการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด ได้รับความร่วมมือจากผู้รับผิดชอบโครงการและบุคลากรห้องสมุดทุกฝ่ายที่ให้แนวคิดและข้อมูลป้อนกลับ เป็นผลให้ความสามารถของเครื่องมือในการทำงานแบบเบ็ดเสร็จนี้ สอดคล้องตรงกับความต้องการของผู้รับผิดชอบโครงการ อีกทั้งเป็นการขยายความสามารถที่สร้างความสะดวกและคล่องตัว เพิ่มมูลค่าเพิ่มในการจัดทำเอกสารที่ถูกต้องตามระเบียบทางราชการ การบริหารโครงการและการเบิกจ่ายโครงการ ประมวลผลข้อมูลอย่างอัตโนมัติ และยังมีคลังจัดเก็บข้อมูลสำหรับผู้บริหารประกอบการพิจารณาวางแผนอีกด้วย

การสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบปฏิทินกิจกรรม เป็นผลให้ผู้รับผิดชอบโครงการมีผลความพึงพอใจต่อระบบปฏิทินกิจกรรมที่ระดับดี ค่าเฉลี่ยสูงขึ้นจากปีก่อน โดยในรอบปีงบประมาณ 2561 มีค่าเฉลี่ยที่ 4.31 (n = 336) และในรอบปีงบประมาณ 2560 มีค่าเฉลี่ยที่ 4.25 (n = 346) สำหรับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการออกแบบและความเสถียรของระบบที่ระดับดี ค่าเฉลี่ย รอบปีงบประมาณ 2560 (n = 493) ที่ค่าเฉลี่ย 4.26 และ รอบปีงบประมาณ 2561 (n = 490) ที่ค่าเฉลี่ย 4.24

| รายละเอียด | รวมผู้ให้บริการ | รวมข้าราชการประจำ | รวมพนักงานจ้าง | รวมประชาชน |
|--|-----------------|-------------------|----------------|------------|
| ค. ส่วนราชการร่วมดำเนินงานให้บริการ | | | | |
| 1. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ | | | | |
| 1. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ | 4.27 (8) | 4.35 (8) | 4.25 (8) | 4.31 (8) |
| 2. ความสะอาดของอาคารสถานที่ให้บริการ | 4.28 (8) | 4.35 (8) | 4.23 (8) | 4.28 (8) |
| ข. ส่วนเจ้าหน้าที่ให้บริการ | | | | |
| 1. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการของเจ้าหน้าที่ | | | | |
| 1. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 4.25 (8) | 4.32 (8) | 4.2 (8) | 4.29 (8) |
| 2. ความสะอาดของอาคารสถานที่ให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 4.24 (8) | 4.31 (8) | 4.19 (8) | 4.28 (8) |
| ก. ส่วนผู้ใช้งานความเสถียร | | | | |
| 1. ความเหมาะสมของข้อมูลปฏิทินกิจกรรมที่ให้บริการ | | | | |
| 1. ความเหมาะสมของข้อมูลปฏิทินกิจกรรมที่ให้บริการ | 4.28 (8) | 4.33 (8) | 4.21 (8) | 4.28 (8) |
| 2. ความทันสมัยของข้อมูลปฏิทินกิจกรรมที่ให้บริการ | 4.28 (8) | 4.34 (8) | 4.21 (8) | 4.28 (8) |
| จ. ส่วนบุคลากรให้บริการ | | | | |
| 1. ความพึงพอใจในหน้าที่การงาน | | | | |
| 1. ความพึงพอใจในหน้าที่การงาน | 4.25 (8) | 4.36 (8) | 4.2 (8) | 4.27 (8) |
| 2. ความใส่ใจของบุคลากรในการให้บริการ | 4.23 (8) | 4.32 (8) | 4.2 (8) | 4.27 (8) |

ผลการประเมินความพึงพอใจ รอบปีงบประมาณ 2560 วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2559 ถึง วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2560

ผลการประเมินความพึงพอใจระบบปฏิทินกิจกรรมและข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการพัฒนาปรับปรุง

| รายละเอียด | รวมผู้ให้บริการ | รวมข้าราชการประจำ | รวมพนักงานจ้าง | รวมประชาชน |
|--|-----------------|-------------------|----------------|------------|
| ค. ส่วนราชการร่วมดำเนินงานให้บริการ | | | | |
| 1. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ | | | | |
| 1. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ | 4.3 (8) | 4.23 (8) | 4.23 (8) | 4.32 (8) |
| 2. ความสะอาดของอาคารสถานที่ให้บริการ | 4.32 (8) | 4.23 (8) | 4.23 (8) | 4.3 (8) |
| ข. ส่วนเจ้าหน้าที่ให้บริการ | | | | |
| 1. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการของเจ้าหน้าที่ | | | | |
| 1. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 4.31 (8) | 4.23 (8) | 4.27 (8) | 4.3 (8) |
| 2. ความสะอาดของอาคารสถานที่ให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 4.31 (8) | 4.32 (8) | 4.27 (8) | 4.3 (8) |
| ก. ส่วนผู้ใช้งานความเสถียร | | | | |
| 1. ความเหมาะสมของข้อมูลปฏิทินกิจกรรมที่ให้บริการ | | | | |
| 1. ความเหมาะสมของข้อมูลปฏิทินกิจกรรมที่ให้บริการ | 4.32 (8) | 4.21 (8) | 4.26 (8) | 4.41 (8) |
| 2. ความทันสมัยของข้อมูลปฏิทินกิจกรรมที่ให้บริการ | 4.32 (8) | 4.2 (8) | 4.26 (8) | 4.42 (8) |
| จ. ส่วนบุคลากรให้บริการ | | | | |
| 1. ความพึงพอใจในหน้าที่การงาน | | | | |
| 1. ความพึงพอใจในหน้าที่การงาน | 4.3 (8) | 4.19 (8) | 4.27 (8) | 4.42 (8) |
| 2. ความใส่ใจของบุคลากรในการให้บริการ | 4.21 (8) | 4.2 (8) | 4.21 (8) | 4.43 (8) |

ผลการประเมินความพึงพอใจ รอบปีงบประมาณ 2561 วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2560 ถึง วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2561

ผลการประเมินความพึงพอใจระบบปฏิทินกิจกรรมและข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการพัฒนาปรับปรุง

สรุปผลการดำเนินงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ขั้นตอนการบริหารโครงการเดิม หลายช่องทาง หลายรูปแบบ

ขั้นตอนเดิมมีหลายขั้นตอน และมีบุคคลที่เกี่ยวข้องซึ่งต้องทำงานร่วมกันหลายคน จึงอาจเกิดข้อผิดพลาดได้ง่าย



2. ขั้นตอนการบริหารโครงการด้วยระบบปฏิทินกิจกรรมแบบเบ็ดเสร็จ

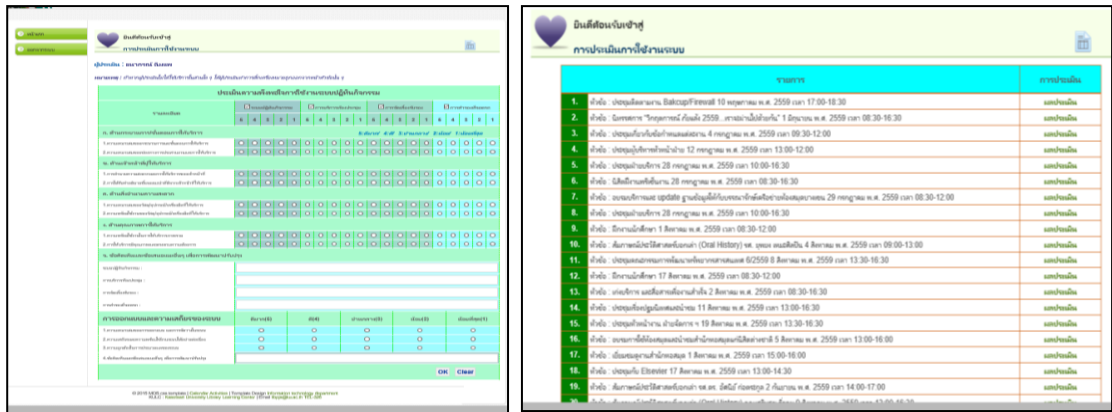
ขั้นตอนใหม่ที่ใช้เทคโนโลยีมาช่วยลดขั้นตอน ลดระยะเวลา และลดข้อผิดพลาด

<http://kulc.lib.ku.ac.th/icalen/home.php>

| รายการกิจกรรม | วันที่และเวลาจัดกิจกรรม | สถานที่จัดกิจกรรม | สำหรับ | จำนวน |
|---|-----------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|-------|
| ประชุมเตรียมความพร้อม - สักการงานจากมาตรการฉบับใหม่ | 22 ตุลาคม พ.ศ. 2561 (13:30-14:30) | ห้องประชุม1 ชั้น2 อาคารเทพา | บุคลากรสำนักหอสมุด | 6 คน |
| เป็นการทดสอบและฝึกซ้อม | 23 ตุลาคม พ.ศ. 2561 (08:30-16:30) | ห้องประชุมใหญ่ ชั้น 5 อาคารเทพา | บุคลากรสำนักหอสมุด | 3 คน |
| ประชุมตรวจสอบภายใน สำนักหอสมุด | 24 ตุลาคม พ.ศ. 2561 (09:30-12:00) | ห้องประชุม2 ชั้น2 อาคารเทพา | บุคลากรสำนักหอสมุดและบุคคลภายนอก | 12 คน |
| KM การสรุปโครงการสำนักหอสมุด | 25 ตุลาคม พ.ศ. 2561 (09:00-12:00) | ห้องประชุม2 ชั้น2 อาคารเทพา | บุคลากรสำนักหอสมุด | 20 คน |

3. การประเมินผลความพึงพอใจ

การประเมินผลความพึงพอใจต่อระบบปฏิทินกิจกรรม การให้บริการต่าง ๆ คือ การบริการห้องประชุม การจัดเลี้ยงรับรอง การสำรองที่จอดรถ อีกทั้งการออกแบบและความเสถียรของระบบปฏิทินกิจกรรม รายกิจกรรมและตามช่วงเวลาที่ต้องการ



การนำไปใช้ประโยชน์

- ลดขั้นตอนในการทำงานจากเดิม 7 ขั้นตอน 7 เรื่อง เหลือเพียง 1 ขั้นตอน (เรื่อง) ผ่านระบบปฏิทินกิจกรรมแบบเบ็ดเสร็จ ซึ่งแต่เดิมที่ต้องบันทึกข้อมูลในระบบต่าง ๆ หลายระบบและหลายขั้นตอน เช่น ระบบจองห้องประชุม ระบบปฏิทินกิจกรรม การประสานงานจะต้องประสานกับผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดทำโครงการ และต้องเริ่มต้นใหม่ทุกครั้งในการประสานแต่ละเรื่อง เช่น ประสานจัดเลี้ยง ประสานจัดสถานที่ ประสานสำรองที่จอดรถ เป็นต้น

- ลดระยะเวลาในการทำงานจากเดิมประมาณ 1-2 ชั่วโมง มาเป็นเพียง 3-5 นาที ที่แต่เดิมต้องติดต่อประสานงานหลายช่องทาง ปัจจุบันใช้ระบบเป็นเครื่องมือในการทำงานอัตโนมัติ ประสานแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง เป็นวิธีการทำงานแบบเบ็ดเสร็จขั้นตอนเดียว (One Stop Service) สื่อสารผ่านช่องทางเดียวแต่ประสานได้ครอบคลุมเพื่อการบริหารโครงการ

- ลดความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น โดยกำหนดเป็นแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบมาตรฐานที่เป็นไปตามระเบียบสารบรรณ และมีข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องตามระเบียบทางการเงิน การเบิกจ่ายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารโครงการ

- สร้างมูลค่าเพิ่ม โดยสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการใช้ระบบปฏิทินกิจกรรมแบบเบ็ดเสร็จ ที่เป็นเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการทำงานด้วยอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ พร้อมคลังจัดเก็บข้อมูลสถิติที่สามารถเรียกข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อประกอบการตัดสินใจ มีผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนางานต่อไป

- เป็นช่องทางประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการห้องสมุดได้รับทราบข้อมูลกิจกรรมที่ห้องสมุดจัดกิจกรรม สามารถจัดสรรเวลาเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมได้ตามเวลาที่สะดวกตามต้องการ

- เป็นช่องทางสื่อสารข้อมูลให้กับบุคลากรรับทราบ เพื่อให้ข้อมูลกับผู้ใช้บริการในรายละเอียดกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้น อันเป็นการสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการ

- ระดับค่าคะแนนการประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการรวมถึงปัญหาและข้อเสนอแนะที่นำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงงานที่รับผิดชอบ

ข้อเสนอแนะ

1. การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการงาน “การบริหารโครงการด้วยระบบปฏิบัติการแบบเบ็ดเสร็จ” ควรมีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของสำนักหอสมุดตามการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม และนโยบายการบริหารงานที่เปลี่ยนแปลงไปตามรอบเวลา จึงควรมีการทบทวนขั้นตอนและกระบวนการเป็นประจำทุกปี และควรทำก่อนรอบปีงบประมาณเพื่อให้ใช้งานได้ทันก่อนเริ่มปีงบประมาณต่อไป

2. สำนักหอสมุดควรสนับสนุนให้มีการปรับปรุงกระบวนการอื่น ๆ ซึ่งสามารถนำรูปแบบการปรับปรุงกระบวนการเช่นนี้ เป็นต้นแบบ เพื่อให้การดำเนินงานต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดมีการพัฒนาต่อไปอย่างต่อเนื่อง

รายการอ้างอิง

ปรกรณ์ ปรียากร. (2552). *การบริหารโครงการ: แนวคิดและแนวทางในการสร้างความสำเร็จ*.

(พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.

พิสนุ ฟองศรี. (2550). *การเขียนรายงานประเมินโครงการ*. กรุงเทพฯ: พรอพเพอร์ตี้พรีนซ์.

วิสูตร จิระดำเกิง. (2552). *การบริหารโครงการ แนวทางปฏิบัติจริง* (พิมพ์ครั้งที่ 3).

ปทุมธานี: วรณกวี.

ศุภชัย ยาวะประภาษ. (2543). *การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง: กลยุทธ์ในการเพิ่มคุณภาพบริการภาครัฐ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขานุการ คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ.

สุทัศน์ รัตนเกื้อกั้วาน. (2556). *การบริหารโครงการ: เครื่องมือ และเทคนิคในการบริหารโครงการ*.

กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อัสติน, โรเบิร์ต ดี. (2556). *การบริหารโครงการ* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.