

การประชุมวิชาการระดับชาติ PULINET ครั้งที่ 10



**การบริหารจัดการทรัพยากรเชิงพื้นที่
ภายใต้ระบบสารสนเทศและการบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร**

**Spatial resources management under the information system and integration
of cooperation between departments within the organization**

โดย

นางสาวธนาภรณ์ จิมแพ

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

E-mail : tanaporn.c@ku.th

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียน การสอน การวิจัยของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และการให้บริการวิชาการแก่ชุมชน สังคม จากภารกิจดังกล่าวส่งผลให้มีการใช้ทรัพยากรเชิงพื้นที่ส่วนกลาง ได้แก่ ห้องประชุม ห้องฝึกอบรม และห้องสัมมนา เพื่อรองรับการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการขับเคลื่อน หรือยกระดับผลการดำเนินงานตามแผนการปฏิบัติการ และแผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ รวมทั้งเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก

ดังนั้น นวัตกรรม “ระบบปฏิทินกิจกรรม (Activities Calendar System)” ที่เกิดขึ้นจากผลการวิเคราะห์ปัญหาของการดำเนินงาน และการบูรณาการความรู้ระหว่างหน่วยงานภายใน เพื่อมุ่งสู่การแก้ไขปัญหา และพัฒนาคุณภาพของการบริหารจัดการทรัพยากรเชิงพื้นที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ทั้งนี้จากการประเมินผลตามตัวชี้วัดความสำเร็จ พบว่า นวัตกรรม “ระบบปฏิทินกิจกรรม” สามารถตอบสนองเป้าหมายของความสำเร็จที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยบุคลากรทั้งภายในและภายนอกที่ประกอบด้วยบุคลากรระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการมีทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงานของระบบและการให้บริการ รวมทั้งมีสถิติปริมาณการใช้งานทรัพยากรเชิงพื้นที่ส่วนกลางเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนมีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด

และเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานในอนาคต จะมีการพัฒนาระบบให้มีความสามารถในการแสดงมูลค่าของการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรเชิงพื้นที่ รวมทั้งการพัฒนาต่อยอดฟังก์ชันระบบ เพื่ออำนวยความสะดวกและลดความผิดพลาดของการใช้จ่ายงบประมาณ โดยเชื่อมโยงการดำเนินงานระบบปฏิทินกิจกรรมกับระบบสารสนเทศทางการเงิน (ERP) ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อไป

ABSTRACT

Kasetsart University Library is a unit supporting teaching and research of Kasetsart University and providing academic services to the community. The mission results in the use of central area resources such as meeting rooms, training rooms and seminars to support the operation of the project /activities. This will drive the performance according to the action plan and the strategic plan set forth. In addition it responds to the need of both internal and external departments. Therefore, an innovation of "Activities Calendar System" is needed. This innovations results from the analysis of problems of operations and the integration of knowledge between internal departments in order to solve the problem and improve the quality of spatial resource management to maximize benefits to the Kasetsart University Library. According to the evaluation of success indicators, it is found that "Activities Calendar System" can effectively meet the goals of the specified success. Both internal and external personnel consisting of management and operational personnel have a positive attitudes towards system operations and service provision. Moreover, the statistics of the utilization of resources is increased continuously. The overall satisfaction score is higher than the specified criteria. To improve the efficiency of future operations, the system will be developed to be able to show the value of utilization of spatial resources. The system functions will also be extended to facilitate and to reduce budgeting errors by linking the operation of the "Activities Calendar System" with the financial information system (ERP) of Kasetsart University.

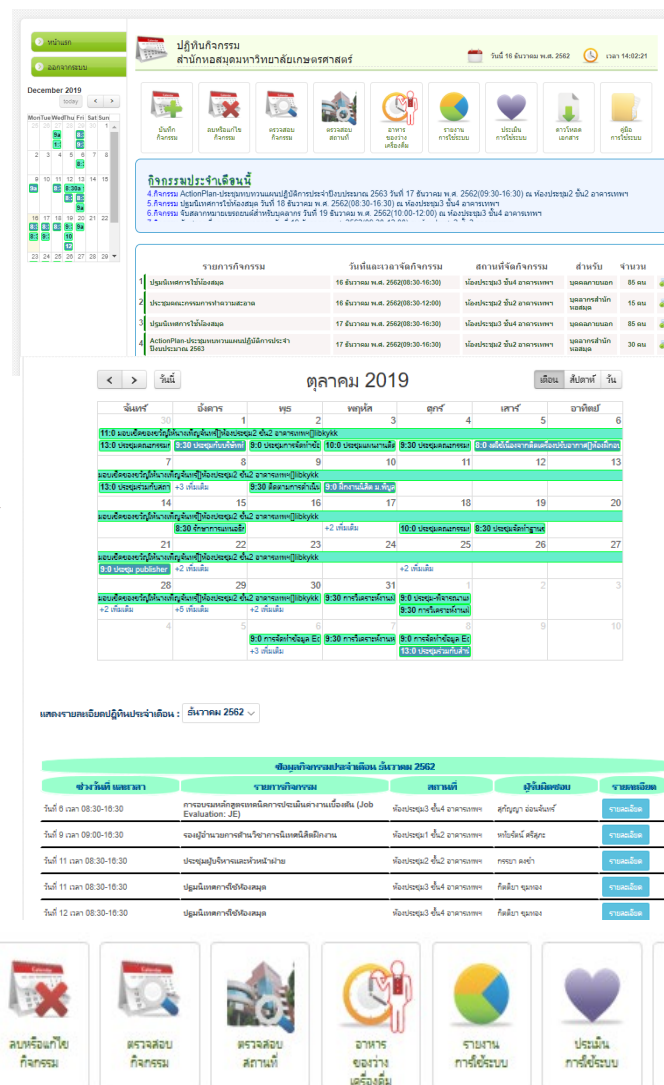
บทคัดย่อ (ต่อ)

อาคารสำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



ระบบปฏิทินกิจกรรม

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



ปฏิทินกิจกรรม
สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2562 เวลา 14:02:21

กิจกรรมประจำเดือนนี้

- 4 กิจกรรม กิจกรรมประชุมกรรมการดำเนินงานปฏิทินประจำปีงบประมาณ 2563 วันที่ 17 ธันวาคม พ.ศ. 2562 (09:30-16:30) ณ ห้องประชุม 2 ชั้น 2 อาคารหอสมุด
- 5 กิจกรรม ประชุมคณะกรรมการหอสมุด วันที่ 18 ธันวาคม พ.ศ. 2562 (08:30-16:30) ณ ห้องประชุม 2 ชั้น 2 อาคารหอสมุด
- 6 กิจกรรม วันคล้ายวันสถาปนาหอสมุดแห่งชาติครบรอบ 19 ปี วันที่ 19 ธันวาคม พ.ศ. 2562 (10:00-12:00) ณ ห้องประชุม 2 ชั้น 2 อาคารหอสมุด

รายการกิจกรรม	วันที่และเวลาจัดกิจกรรม	สถานที่จัดกิจกรรม	สำหรับ	จำนวน
1. ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานปฏิทินประจำปีงบประมาณ 2563	16 ธันวาคม พ.ศ. 2562 (09:30-16:30)	ห้องประชุม 2 ชั้น 2 อาคารหอสมุด	บุคลากรหอสมุด	85 คน
2. ประชุมคณะกรรมการหอสมุด	18 ธันวาคม พ.ศ. 2562 (08:30-12:00)	ห้องประชุม 2 ชั้น 2 อาคารหอสมุด	บุคลากรหอสมุด	15 คน
3. ประชุมคณะกรรมการหอสมุด	17 ธันวาคม พ.ศ. 2562 (08:30-16:30)	ห้องประชุม 2 ชั้น 2 อาคารหอสมุด	บุคลากรหอสมุด	85 คน
4. กิจกรรมวันคล้ายวันสถาปนาหอสมุดแห่งชาติครบรอบ 19 ปี	19 ธันวาคม พ.ศ. 2562 (10:00-12:00)	ห้องประชุม 2 ชั้น 2 อาคารหอสมุด	บุคลากรหอสมุด	30 คน

ตุลาคม 2019

วัน	กิจกรรม	เวลา	สถานที่	จำนวน
1	ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานปฏิทินประจำปีงบประมาณ 2563	09:30-16:30	ห้องประชุม 2 ชั้น 2 อาคารหอสมุด	85 คน
2	ประชุมคณะกรรมการหอสมุด	08:30-12:00	ห้องประชุม 2 ชั้น 2 อาคารหอสมุด	15 คน
3	ประชุมคณะกรรมการหอสมุด	08:30-16:30	ห้องประชุม 2 ชั้น 2 อาคารหอสมุด	85 คน
4	กิจกรรมวันคล้ายวันสถาปนาหอสมุดแห่งชาติครบรอบ 19 ปี	10:00-12:00	ห้องประชุม 2 ชั้น 2 อาคารหอสมุด	30 คน

แบบรายงานฉบับนี้ถูกดึงมาจากระบบปฏิทินกิจกรรม 2562

ช่วงเวลา	รายการกิจกรรม	สถานที่	ผู้รับผิดชอบ	รายละเอียด
วันที่ 8 เวลา 08:30-10:30	การประชุมคณะกรรมการดำเนินงานปฏิทินประจำปีงบประมาณ 2563	ห้องประชุม 2 ชั้น 2 อาคารหอสมุด	ศุภฤกษ์ อ่อนใจ	รายงาน
วันที่ 9 เวลา 08:30-10:30	ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานปฏิทินประจำปีงบประมาณ 2563	ห้องประชุม 2 ชั้น 2 อาคารหอสมุด	ศุภฤกษ์ อ่อนใจ	รายงาน
วันที่ 11 เวลา 08:30-10:30	ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานปฏิทินประจำปีงบประมาณ 2563	ห้องประชุม 2 ชั้น 2 อาคารหอสมุด	ศุภฤกษ์ อ่อนใจ	รายงาน
วันที่ 12 เวลา 08:30-10:30	ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานปฏิทินประจำปีงบประมาณ 2563	ห้องประชุม 2 ชั้น 2 อาคารหอสมุด	ศุภฤกษ์ อ่อนใจ	รายงาน

บันทึกกิจกรรม
ลบกิจกรรม
ตรวจสอบกิจกรรม
ตรวจสอบสถานที่
อาหารของว่างเครื่องดื่ม
รายงานการขึ้นระบบ
ประเมินการขึ้นระบบ
ดาวน์โหลดเอกสาร
คู่มือการใช้งาน

การบริหารจัดการทรัพยากรเชิงพื้นที่

ความคุ้มค่าการลงทุน

การใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์

สถิติ / ความพึงพอใจ /

ความหลากหลายของกลุ่ม

ผู้รับบริการ / การกลับมาใช้ซ้ำ

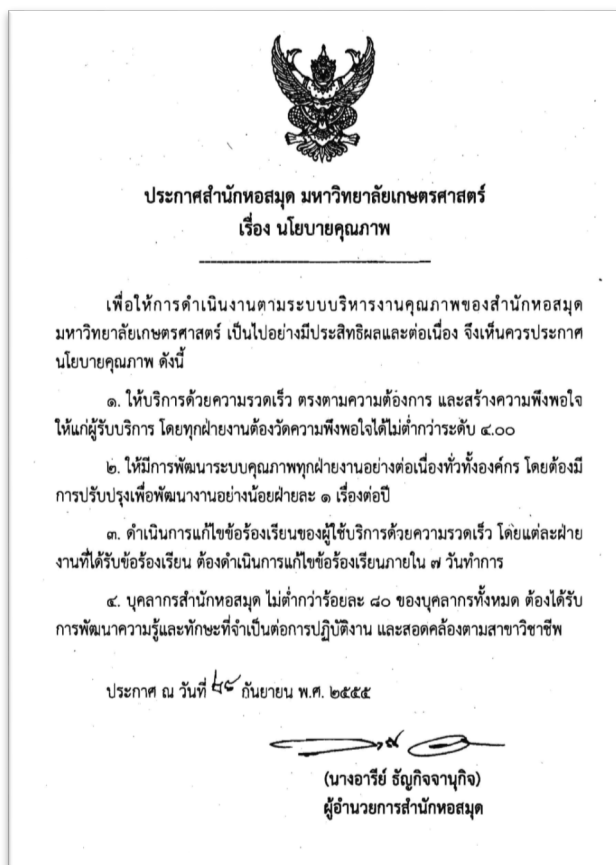
มูลค่าเพิ่มของสำนักหอสมุด

ภาพลักษณ์ / ทักษะ /

ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อ

การให้บริการ (การแก้ปัญหา/

การบอกต่อ)



ระยะ	รายละเอียด
ระยะที่ 1	ได้ระบบ - การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี - การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงาน/การให้บริการ - ความต้องการของผู้รับบริการที่หลากหลาย สะท้อนประสิทธิภาพ -- กระจาย/หลายคน/หลายขั้นตอน -- ลำช้า/ไม่มีระบบ/ไม่มีความแม่นยำ/ตรวจสอบไม่ได้ -- การใช้ประโยชน์/รวดเร็ว/ถูกต้อง/เป็นระบบ พัฒนาระบบ - KM การใช้ / ทดลองใช้ / เสี่ยงสะท้อน / พัฒนาปรับปรุง
ระยะที่ 2	ประยุกต์ใช้เข้ากับกระบวนการจัดการทรัพยากรเชิงพื้นที่ส่วนกลาง 1. กระบวนการจัดสรรการให้บริการทรัพยากรเชิงพื้นที่ส่วนกลาง 2. กระบวนการทางการเงินและบัญชี 3. กระบวนการวางแผนอัตรากำลัง (การจัดเตรียมห้องประชุม โสตทัศนูปกรณ์ ที่จอดรถ ฯลฯ) 4. กระบวนการให้บริการด้านโภชนาการ ซึ่งกระบวนการจะเชื่อมโยงอย่างเป็นระบบ ตรวจสอบ/วิเคราะห์ได้ตลอดเส้นทางการปฏิบัติงาน

อาคารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

อาคารช่วงเกษตรศิลปการ

พ.ศ. 2523



จำนวน 3 ชั้น

พื้นที่ใช้สอย 7,008.58 ตร.ม.

มูลค่าอาคาร 28,963,550 บาท

อาคารเทพรัตน์วิทยาโชติ

พ.ศ. 2549



จำนวน 5 ชั้น

พื้นที่ใช้สอย 14,967.01 ตร.ม.

มูลค่าอาคาร 175,650,000 บาท

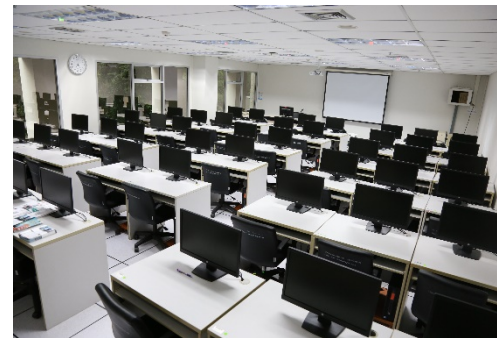
ทรัพยากรเชิงพื้นที่ส่วนกลาง



ห้องประชุมแบบ Theatre



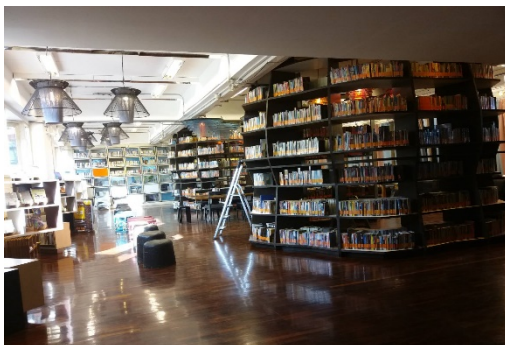
ห้องประชุมขนาดเล็ก - ใหญ่



ห้องฝึกอบรม Computer



ห้องบรรยายและฝึกอบรม



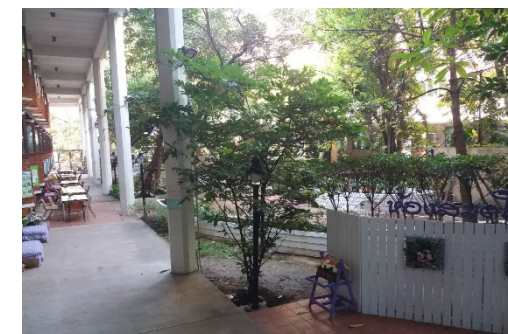
ECO Library



ห้อง Be Inspire



ศาลาอนุรักษพลังงาน



ห้องสมุดในสวน

พื้นที่ภายในและภายนอกอาคารสำนักหอสมุดทั้ง 2 อาคาร มีการให้บริการในรูปแบบของห้องประชุม ฝึกอบรม และสัมมนา จำนวน 7 ห้อง ห้องจัดเลี้ยงรับรอง จำนวน 3 ห้อง นอกจากนี้ ยังมีพื้นที่โถงกิจกรรมและพื้นที่ใช้สอยส่วนกลางอื่น ๆ เช่น ศาลาอนุรักษพลังงาน ห้องสมุดในสวน เป็นต้น



2. เพื่อบูรณาการองค์ความรู้ แนวปฏิบัติ และ
ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในสำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในทิศทางที่มุ่งสู่การ
ตอบสนองต่อนโยบายคุณภาพ

1. เพื่อพัฒนาปรับปรุงระบบและกระบวนการ
ให้บริการทรัพยากรเชิงพื้นที่ส่วนกลางของสำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



3. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานและพัฒนา
ฐานข้อมูลการให้บริการทรัพยากรเชิงพื้นที่ส่วนกลางของ
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน



ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน (ต่อ)

ความสอดคล้องกับหลักการ CRM

หลักการ	ความสอดคล้องกับหลักการ CRM
1. การบริการสารสนเทศ	ผู้รับบริการสามารถดำเนินการ หรือ ขอใช้ทรัพยากรเชิงพื้นที่ส่วนกลาง โดยผ่านระบบสารสนเทศย่อย ได้แก่ ระบบการจองใช้ห้องประชุม-ห้องจัดเลี้ยงรับรอง-พื้นที่ส่วนกลาง ระบบการจองใช้โสตทัศนูปกรณ์ ระบบการประสานงานเพื่อเตรียมจัดเลี้ยงรับรอง ระบบการสำรองที่จอดรถ เป็นต้น ทั้งนี้ ผู้รับบริการ สามารถติดตาม ตรวจสอบสภาพ ของการดำเนินงาน และการขอรับบริการ ผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ (ระบบปฏิทินกิจกรรม) ได้ตลอดเวลา



บันทึกกิจกรรม



ลบหรือแก้ไข
กิจกรรม



ตรวจสอบ
กิจกรรม



ตรวจสอบ
สถานที่



อาหาร
ของว่าง
เครื่องดื่ม



รายงาน
การใช้ระบบ



ประเมิน
การใช้ระบบ



ดาวน์โหลด
เอกสาร



คู่มือ
การใช้ระบบ

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน (ต่อ)

หลักการ	ความสอดคล้องกับหลักการ CRM
2. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์	ในปัจจุบันการให้บริการทรัพยากรเชิงพื้นที่ส่วนกลางตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยมีระบบปฏิทินกิจกรรมเป็นส่วนสนับสนุน ความสามารถหนึ่งของระบบได้กำหนดให้มีขึ้น เพื่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ หรือ การจัดการฐานข้อมูลของผู้รับบริการ คือ ฟังก์ชันรายงานการใช้ระบบ และ ฟังก์ชันรายงานผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการในส่วนกลางฯ ที่สามารถรวบรวมข้อมูลและสถิติการเข้ารับบริการของลูกค้า ที่มีความเป็นปัจจุบัน และ/หรือ และสามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้ถึงในช่วงเริ่มต้นของการนำเครื่องมือนี้มาใช้ นอกจากนี้ ยังมีการดำเนินการที่คู่ขนานไปกับการบริหารจัดการทรัพยากรเชิงพื้นที่ฯ คือ การจัดการความรู้ภายในองค์กรภายใต้หัวข้อ/ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการให้และเข้าถึงบริการทรัพยากรเชิงพื้นที่ฯ โดยมีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การให้บริการ การเข้ารับบริการ และความต้องการของผู้รับบริการร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อพัฒนาและยกระดับการสร้างหรือรักษาสถานะภาพความสัมพันธ์และระหว่างสำนักหอสมุด กับผู้รับบริการทุกกลุ่มให้มีความต่อเนื่องและยั่งยืน รวมทั้ง เพื่อเพิ่มโอกาสและช่องทางในการแสวงหาผู้รับบริการรายใหม่ เพื่อการขยายฐานของลูกค้าที่มีความหลากหลาย



หลักการ	ความสอดคล้องกับหลักการ CRM
---------	----------------------------

3. การบริหารการบริการจากประสบการณ์ของลูกค้า

การบริหารจัดการกระบวนการให้บริการทรัพยากรพื้นที่ส่วนกลาง **ดำเนินถึงการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ภายใต้อประสบการณ์ตรง (Direct Experience) ของลูกค้า** ที่สะท้อนผ่าน**ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ** และ **การสื่อสารทางตรงที่มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง** โดยตลอดระยะเวลากว่า 2 ปีที่ผ่านมากระบวนการให้บริการ**มีการพัฒนา ปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงหลายประการ** อาทิ การปรับปรุงรูปแบบเอกสารทางราชการอิเล็กทรอนิกส์ ตามระเบียบงานสารบรรณ การพัฒนาความสามารถของระบบโดยการคำนวณค่าใช้จ่ายจัดเลี้ยงรับรอง ตามระเบียบของกระทรวงการคลัง เป็นต้น

[illegible]

เอกสารประกอบใบฝึกหัดนักเรียน																																																			
กิจกรรม : KII-การบริหารจัดการของสำนักงานเขต ผู้รับผิดชอบ : ธนาคารกรุง ธัมมเท ประจำวันที่ : 24 ธันวาคม พ.ศ. 2562 สถานที่ : ห้องประชุม 3 ชั้น 4 อาคารพระฯ เอกสารอ้างอิง : มุขฉายการสำนักงานเขต	ประเภท : แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เวลา : 13:00 - 16:30 น. จำนวนผู้เข้าร่วม : 70 คน ขอความร่วมมือ : ไม่มี																																																		
เจ้าของห้อง : จำนวน : ไม่มี รายละเอียดเพิ่มเติม : -																																																			
สื่อที่ใช้ประกอบการฝึก : ที่ต้องใช้ : ☒ projector ☒ pointer ☐ visualizer ☐ บันทึกเสียง ☒ บันทึกVideo ☒ บันทึกPhoto วัสดุอื่น ๆ : -																																																			
จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ :																																																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 10%;">ณ เวลา</th> <th style="width: 10%;">ทีวี</th> <th style="width: 10%;">มัลติมี</th> <th style="width: 10%;">เจ</th> <th style="width: 10%;">มีดสารวิทัศน์</th> <th style="width: 10%;">เครื่องคิดเลข</th> <th style="width: 10%;">ทีวี</th> <th style="width: 10%;">มัลติมี</th> <th style="width: 10%;">เจ</th> <th style="width: 10%;">มีดสารวิทัศน์</th> </tr> <tr> <td>เช้า</td> <td>0 ทีวี</td> <td>0 ทีวี</td> <td>0 ทีวี</td> <td>0 ทีวี</td> <td>-</td> <td>0 ทีวี</td> <td>0 ทีวี</td> <td>0 ทีวี</td> <td>0 ทีวี</td> </tr> <tr> <td>กลางวัน</td> <td>0 ทีวี</td> <td>0 ทีวี</td> <td>0 ทีวี</td> <td>0 ทีวี</td> <td>-</td> <td>0 ทีวี</td> <td>0 ทีวี</td> <td>0 ทีวี</td> <td>0 ทีวี</td> </tr> <tr> <td>เย็น</td> <td>0 ทีวี</td> <td>0 ทีวี</td> <td>0 ทีวี</td> <td>0 ทีวี</td> <td>-</td> <td>0 ทีวี</td> <td>0 ทีวี</td> <td>0 ทีวี</td> <td>0 ทีวี</td> </tr> <tr> <td colspan="5">รวมจำนวนทั้งหมด : 0 ทีวี</td> <td colspan="5">รวมจำนวนทั้งหมด : 0 ทีวี</td> </tr> </table>	ณ เวลา	ทีวี	มัลติมี	เจ	มีดสารวิทัศน์	เครื่องคิดเลข	ทีวี	มัลติมี	เจ	มีดสารวิทัศน์	เช้า	0 ทีวี	0 ทีวี	0 ทีวี	0 ทีวี	-	0 ทีวี	0 ทีวี	0 ทีวี	0 ทีวี	กลางวัน	0 ทีวี	0 ทีวี	0 ทีวี	0 ทีวี	-	0 ทีวี	0 ทีวี	0 ทีวี	0 ทีวี	เย็น	0 ทีวี	0 ทีวี	0 ทีวี	0 ทีวี	-	0 ทีวี	0 ทีวี	0 ทีวี	0 ทีวี	รวมจำนวนทั้งหมด : 0 ทีวี					รวมจำนวนทั้งหมด : 0 ทีวี					
ณ เวลา	ทีวี	มัลติมี	เจ	มีดสารวิทัศน์	เครื่องคิดเลข	ทีวี	มัลติมี	เจ	มีดสารวิทัศน์																																										
เช้า	0 ทีวี	0 ทีวี	0 ทีวี	0 ทีวี	-	0 ทีวี	0 ทีวี	0 ทีวี	0 ทีวี																																										
กลางวัน	0 ทีวี	0 ทีวี	0 ทีวี	0 ทีวี	-	0 ทีวี	0 ทีวี	0 ทีวี	0 ทีวี																																										
เย็น	0 ทีวี	0 ทีวี	0 ทีวี	0 ทีวี	-	0 ทีวี	0 ทีวี	0 ทีวี	0 ทีวี																																										
รวมจำนวนทั้งหมด : 0 ทีวี					รวมจำนวนทั้งหมด : 0 ทีวี																																														
สถานที่จัดอบรม :																																																			
ณ เวลา เช้า กลางวัน เย็น	สถานที่จัดอบรม และเครื่องใช้ รายละเอียดเพิ่มเติม : -																																																		
จำนวนเครื่องใช้ :																																																			

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน (ต่อ)

หลักการ	ความสอดคล้องกับหลักการ CRM
4. การออกแบบบริการ	ระบบปฏิทินกิจกรรมที่ถูกนำมาประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือหนึ่งที่สนับสนุนการบริหารจัดการ/ให้บริการทรัพยากรพื้นที่ส่วนกลาง มีส่วนสำคัญเป็นอย่างมากต่อการปรับปรุง/เปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการ รวมถึงขั้นตอนของการดำเนินการ แต่เดิมการใช้ถึงการรับบริการ ประกอบด้วย ขั้นตอนหลักจำนวน 8 ขั้นตอน และใช้เวลา ไม่น้อยกว่า 1-3 วัน ในขณะที่ปัจจุบัน การเข้าถึงการบริการ ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการบริการผ่านระบบระบบปฏิทินกิจกรรม และได้รับทราบผลในเวลาไม่เกิน 15 นาที ทั้งนี้การออกแบบการให้บริการนี้ผ่านการมีส่วนร่วมและบูรณาการองค์ความรู้ภายในองค์กร ร่วมกับการตระหนักถึงหลักการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก

ลดขั้นตอน

ลดระยะเวลา

มีส่วนร่วม

บูรณาการ

สนองต่อความต้องการ

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

การบริหารจัดการทรัพยากรเชิงพื้นที่

ความคุ้มค่าการลงทุน

การใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์
สถิติ / ความพึงพอใจ /
ความหลากหลายของกลุ่ม
ผู้รับบริการ / การกลับมาใช้ซ้ำ

มูลค่าเพิ่มของสำนักหอสมุด

ภาพลักษณ์ / ทัศนคติ /
ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อ
การให้บริการ (การแก้ปัญหา/
การบอกต่อ)



ทัศนคติที่ดี



บุคคลภายในและภายนอก
ระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการต่อการเป็นงาน
ของระบบ และ การให้บริการ



สถิติการใช้เพิ่มขึ้น

ปริมาณการใช้งานทรัพยากรเชิงพื้นที่ส่วนกลางเพิ่มขึ้น
อย่างต่อเนื่อง



ความพึงพอใจสูงขึ้น

ค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมสูงกว่า
เกณฑ์ที่กำหนด

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์ (ต่อ)

KPI 1 ทักษะในทิศทางที่ดีต่อระบบปฏิทินกิจกรรมที่เป็นเครื่องมือให้บริการ

ผู้ให้บริการ

การสัมภาษณ์บุคลากรภายในสำนักหอสมุด

1. ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน
2. ผู้ปฏิบัติงาน

ผู้รับบริการ

การสัมภาษณ์บุคลากรภายนอกสำนักหอสมุด

1. สำนักงานประกันคุณภาพ
2. กองการเจ้าหน้าที่

ประเด็นและทัศนคติ

- 1) ผลกระทบหรือประโยชน์ที่ได้รับ เมื่อปฏิบัติงานตามภารกิจร่วมกับระบบปฏิทินกิจกรรม
- 2) การมีส่วนร่วมกับการดำเนินงานตามระบบปฏิทินกิจกรรม

- ลดปริมาณการใช้กระดาษ
- ลดขั้นตอน ลดความซ้ำซ้อน
- ลดข้อผิดพลาดทางเอกสารการเงิน
- สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงได้ตลอดเวลา
- วางแผนงาน/กิจกรรมได้ล่วงหน้า
- มีข้อมูลผู้ประสานงานแต่ละงาน
- ภาพลักษณ์ที่ดีต่อการให้บริการ/ข่าวสารแก่ผู้รับบริการในแต่ละวัน
- นำผลประเมินความพึงพอใจมาประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

ด้านบุคลากร

- จัดบริการ สามารถประสานงานและให้บริการดี
- ความสามารถตอบคำถามและแก้ไขปัญหาได้ดี
- 

ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์

- การจัดเตรียมเครื่องมือ/อุปกรณ์ได้ครบถ้วนตามที่กำหนดไว้
- เครื่องมือ/อุปกรณ์มีคุณภาพดี และมีความพร้อมต่อการรองรับการให้บริการ

ประเด็นและทัศนคติ

- 1) ความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการพื้นที่ส่วนกลาง
- 2) ความถูกต้อง แม่นยำของการจัดเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร เครื่องมือ และ/หรืออุปกรณ์ เพื่อสนับสนุน และ/หรือตอบสนองต่อความต้องการ
- 3) ความสะดวก ความครบถ้วน ถูกต้องของรูปแบบ และ/หรือการจัดเตรียม และ/หรือการดำเนินงาน ด้านเอกสารที่เกี่ยวข้อง
- 4) ความพร้อมของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ในการตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่อาจเกิดขึ้นในขณะรับบริการ
- 5) ความคาดหวังต่อรูปแบบ และ/หรือกระบวนการของการให้บริการในอนาคต

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์ (ต่อ)

KPI 2 ร้อยละของความถี่ของการใช้พื้นที่ส่วนกลาง (เพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 25)

KPI 3 ความพึงพอใจต่อเครื่องมือ “ระบบปฏิทินกิจกรรม” ไม่น้อยกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5.00

จำนวนครั้งของการใช้พื้นที่เพิ่มขึ้น มากกว่าร้อยละ 25 ต่อปี

ปี พ.ศ.	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละที่เพิ่มขึ้น	ค่าเฉลี่ยรายเดือน (ครั้ง)
2559	463	-	38.58
2560	677	114.03	56.42
2561	772	142.56	64.33

ระยะเวลารวมของการใช้พื้นที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

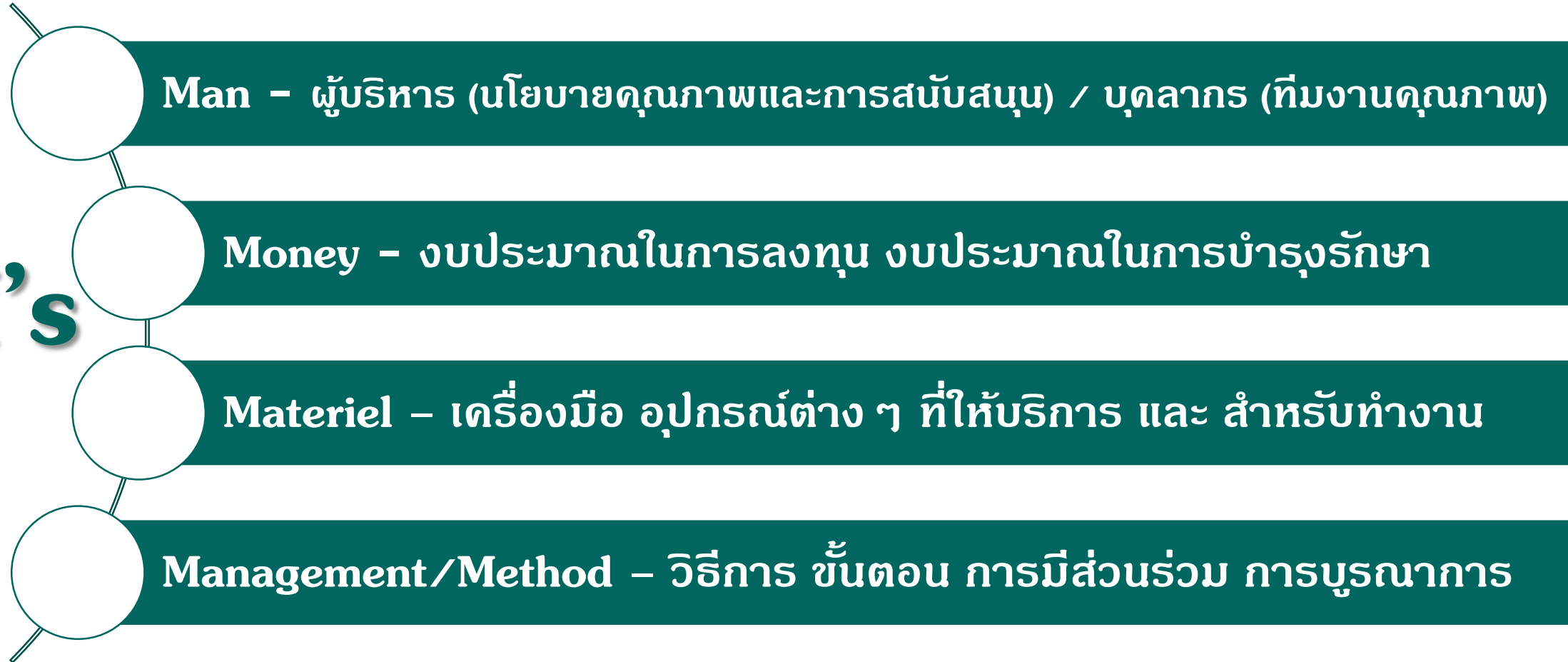
ปี พ.ศ.	เวลา	เพิ่มขึ้นร้อยละ
2559	140 ชม. 30 นาที	-
2560	3,095 ชม. 54 นาที*	2,103.49
2561	3,876 ชม.	25.20

ประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อระบบปฏิทินกิจกรรม

ปี พ.ศ.	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวม	จำนวนผู้ประเมิน (คน)
2559	4.35	201
2560	4.22	510
2561	4.29	429

ความสำเร็จของการบริหารจัดการทรัพยากรเชิงพื้นที่

4M's



การประชุมวิชาการระดับชาติ PULINET ครั้งที่ 10



การบริหารจัดการทรัพยากรเชิงพื้นที่
ภายใต้ระบบสารสนเทศและการบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร

**Spatial resources management under the information system and integration
of cooperation between departments within the organization**

... ขอขอบคุณทุกท่าน ...
สำหรับการให้โอกาสในการนำเสนอผลงาน และ
ร่วมให้ข้อคิดเห็นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

โดย
นางสาวธนาภรณ์ จิมแพ
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
E-mail : tanaporn.c@ku.th