

การบริหารจัดการทรัพยากรเชิงพื้นที่
ภายใต้ระบบสารสนเทศและการบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร

Spatial Resources Management Under the Information System and Integration of
Cooperation between Departments within the Organization

ธนาภรณ์ ฉิมแพ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Tanaporn.c@ku.th

บทคัดย่อ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียน การสอน การวิจัยของ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และการให้บริการวิชาการแก่ชุมชน สังคม จากภารกิจดังกล่าว ส่งผลให้มีการใช้ทรัพยากรเชิงพื้นที่ ส่วนกลาง ได้แก่ ห้องประชุม ห้องฝึกอบรม และห้องสัมมนา เพื่อรองรับการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการขับเคลื่อนหรือยกระดับผล การดำเนินงานตามแผนการปฏิบัติการ และแผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ รวมทั้งเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของหน่วยงานทั้ง ภายในและภายนอก ดังนั้น นวัตกรรม “ระบบปฏิทินกิจกรรม (Activities Calendar System)” ที่เกิดขึ้นจากผลการวิเคราะห์ปัญหา ของการดำเนินงาน และการบูรณาการความรู้ระหว่างหน่วยงานภายใน เพื่อมุ่งสู่การแก้ไขปัญหา และพัฒนาคุณภาพของการบริหาร จัดการทรัพยากรเชิงพื้นที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ทั้งนี้จากการประเมินผลตามตัวชี้วัด ความสำเร็จพบว่านวัตกรรม “ระบบปฏิทินกิจกรรม” สามารถตอบสนองเป้าหมายของความสำเร็จที่กำหนดไว้ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ โดยบุคลากรทั้งภายในและภายนอกที่ประกอบด้วยบุคลากรระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการมีทัศนคติที่ดีต่อการ ดำเนินงานของระบบและการให้บริการ รวมทั้งมีสถิติปริมาณการใช้งานทรัพยากรเชิงพื้นที่ส่วนกลางเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตลอดจน มีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด และเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานในอนาคต จะมีการพัฒนาระบบให้มีความสามารถในการแสดงมูลค่าของการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรเชิงพื้นที่ รวมทั้งการพัฒนาต่อยอด ฟังก์ชันระบบ เพื่ออำนวยความสะดวกและลดความผิดพลาดของการใช้จ่ายงบประมาณ โดยการเชื่อมโยงการดำเนินงานของระบบ ปฏิทินกิจกรรมกับระบบสารสนเทศทางการเงิน (ERP) ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อไป

คำสำคัญ: บริหารจัดการ, ทรัพยากร, ระบบ, บูรณาการ, ความร่วมมือ

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 innovation 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.

Keyword: Management, Resource, System, Integration, Cooperation

บทนำ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นห้องสมุดในระดับสถาบันอุดมศึกษา ที่มีภารกิจหลักในการเป็นหน่วยงานสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และการบริการวิชาการแก่ชุมชน สังคม โดยการจัดหาและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศฉบับพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสนับสนุนการเรียน การสอน และการวิจัยของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศให้กับผู้รับบริการ พัฒนางานบริการ พัฒนาพื้นที่ และสร้างสรรค์กิจกรรม ให้สอดคล้องกับการพัฒนาหลักสูตรการเรียน การสอน การวิจัยของมหาวิทยาลัยฯ รวมถึงพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของนิสิต อาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ตลอดจนผู้รับบริการภายนอก ประชาชนทั่วไป เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองและนิสัยรักการอ่าน นอกจากนี้ยังมีพันธกิจเป็นหน่วยงานระดับชาติ ทำหน้าที่เป็นศูนย์ประสานงานสารสนเทศ สาขาเกษตรศาสตร์ ศูนย์สนเทศทางการเกษตรแห่งชาติ และศูนย์สนเทศทางกระเบื้องนานาชาติ (IBIC) โดยบริหารจัดการ ภายใต้วิสัยทัศน์ “สำนักหอสมุดเป็นแหล่งความรู้ที่เป็นเลิศ สนับสนุนการวิจัยของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์สู่สากล” และพันธกิจคือ “พัฒนาแหล่งความรู้ที่ทันสมัยและมีบริการที่มีคุณภาพ สนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย” จากภารกิจหลักดังกล่าวข้างต้น ส่งผลให้มีการใช้ทรัพยากรเชิงพื้นที่ส่วนกลาง ได้แก่ การใช้ห้องประชุม ห้องฝึกอบรม และห้องสัมมนา ในปริมาณและความถี่ที่ค่อนข้างมาก โดยมีวัตถุประสงค์ของการ

ใช้เพื่อรองรับการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการขับเคลื่อนหรือยกระดับผลการดำเนินงานตามแผนการปฏิบัติการ และแผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้

ทั้งนี้ เมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2555 ดร.อารีย์ ธัญกิจจานุกิจ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (ตำแหน่งในขณะนั้น) ได้ประกาศนโยบายคุณภาพการให้บริการ ที่ประกอบด้วยส่วนหนึ่งคือการพัฒนา ระบบคุณภาพของทุกฝ่ายงานอย่างต่อเนื่องทั่วทั้งองค์กร ที่ผ่านการปรับปรุงเพื่อพัฒนางาน รวมทั้งการมุ่งเน้นการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตรงความต้องการ สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพงานนโยบายและแผน สำนักงานเลขานุการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานด้านแผนยุทธศาสตร์ ด้านแผนปฏิบัติการ ด้านโครงการ/กิจกรรม ด้านการงบประมาณ การวิเคราะห์ สังเคราะห์ และนำเสนอ เพื่อนำสู่การประเมินผลสัมฤทธิ์ของการบริหารจัดการหรือการให้บริการภายใต้วิสัยทัศน์ ภารกิจ/พันธกิจของหน่วยงาน จึงดำเนินการศึกษาพฤติกรรมสำรวจความต้องการ เพื่อพัฒนารูปแบบ มาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และ/หรืออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับผิดชอบโครงการรวมทั้งบุคลากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านองค์ความรู้ ทรัพยากรที่มีอยู่ ภายใต้การบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายใน อันจะส่งผลให้การดำเนินการกิจการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาปรับปรุงระบบและกระบวนการให้บริการทรัพยากรเชิงพื้นที่ส่วนกลางของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2. เพื่อบูรณาการองค์ความรู้ แนวปฏิบัติ และความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในทิศทางที่มุ่งสู่การตอบสนองต่อนโยบายคุณภาพ
3. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานและพัฒนาฐานข้อมูลการให้บริการทรัพยากรเชิงพื้นที่ส่วนกลางของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

การบริหารจัดการทรัพยากรเชิงพื้นที่เพื่อให้เกิดประโยชน์และความคุ้มค่ามากที่สุด ภายใต้ระบบสารสนเทศ และการบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรที่ประกอบด้วย

1. สำนักงานเลขานุการ คือ งานนโยบายและแผน งานคลังและพัสดุ (หน่วยการเงิน) งานธุรการ (หน่วยจัดเลี้ยง) งานอาคารสถานที่ และยานพาหนะ
2. ฝ่ายเทคโนโลยีการศึกษา คือ งานผลิตสื่อ บริการ และบำรุงรักษาซอฟต์แวร์
3. ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ งานพัฒนาและบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์

โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการพัฒนาและยกระดับการให้บริการของสำนักหอสมุด ในทิศทางที่สามารถตอบสนองต่อนโยบายของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ บนพื้นฐานของความตระหนักและเข้าใจต่อสภาพปัญหาหรือข้อจำกัดของการดำเนินงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการพื้นที่ส่วนกลาง เพื่อรองรับและสนับสนุน

การดำเนินโครงการ/กิจกรรมด้านต่าง ๆ จึงได้บูรณาการความรู้และความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อสร้างสรรค์เครื่องมือสำหรับการพัฒนาและสนับสนุนการดำเนินงาน คือ “ระบบปฏิทินกิจกรรม (Activities Calendar System)” ภายใต้การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เสริมสร้างคุณภาพ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล นำข้อมูลที่ได้จัดเก็บ ศึกษาการใช้พื้นที่ใช้สอยซึ่งเป็นทรัพยากรส่วนกลางให้เกิดประโยชน์สูงสุด ที่ประกอบด้วย ขั้นตอนและวิธีการได้มาซึ่งผลงาน ดังนี้

1. การแสวงหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุ ปัจจัย และผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาจากข้อมูลเชิงประจักษ์ และทัศนคติของผู้รับบริการ (หัวหน้าโครงการ/กิจกรรม) โดยดำเนินการร่วมกับนักวิชาการคอมพิวเตอร์ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา นักวิชาการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป หัวหน้างานอาคาร สถานที่และยานพาหนะ และผู้ปฏิบัติงานบริหาร

2. การรวบรวมข้อมูลสาเหตุ ปัจจัย และผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการอย่างเป็นระบบ

3. การระดมความคิดเห็น รวมทั้งทัศนคติของผู้เกี่ยวข้อง ผ่านประสบการณ์ร่วมของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานในแต่ละงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งแผนงาน กรอบแนวคิด กระบวนการปฏิบัติงานร่วมกัน ที่นำไปสู่การสร้างสรรค์เครื่องมือหรือนวัตกรรมเพื่อรองรับการดำเนินการที่มีความพร้อมต่อการให้ได้มาและบริหารจัดการข้อมูลสำหรับพัฒนาคุณภาพของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และ/หรืออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับผิดชอบโครงการรวมทั้งบุคลากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4. การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัญหา ข้อจำกัด และความต้องการของผู้รับบริการ ตลอดจนกำหนดแนวทางการสร้างสรรค์นวัตกรรม เพื่อตอบสนองนโยบายคุณภาพของการให้บริการที่กำหนดไว้

5. การสร้างสรรค์นวัตกรรม “ระบบปฏิทินกิจกรรม” เพื่อเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนการบริหารจัดการทรัพยากรเชิงพื้นที่ส่วนกลางของสำนักหอสมุด

6. การจัดทำคู่มือและถ่ายทอดให้กับบุคลากรสำนักหอสมุดได้รับทราบถึงขั้นตอนการดำเนินงาน ความสามารถของระบบ ผลลัพธ์ที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้งานร่วมกับการดำเนินโครงการ/กิจกรรมด้านต่าง ๆ

7. ประเมินผลความสำเร็จของการใช้นวัตกรรม “ระบบปฏิทินกิจกรรม” โดยกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานดังนี้

7.1 บุคลากรภายในสำนักหอสมุดฯ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ รวมทั้งบุคลากรภายนอกสำนักหอสมุดฯ ที่รับบริการ มีทัศนคติในทิศทางที่ดีต่อระบบปฏิทินกิจกรรม

7.2 ร้อยละของความถี่ของการใช้พื้นที่ส่วนกลางของสำนักหอสมุดเพื่อการจัดประชุม สัมมนา หรือฝึกอบรม เพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 25

7.3 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อระบบปฏิทินกิจกรรมที่เป็นเครื่องมือหนึ่งในการบริหารจัดการพื้นที่ส่วนกลางของสำนักหอสมุด รวมทั้งต่อการให้บริการและประสานงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ในระดับคะแนนไม่น้อยกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5.00

8. การจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงแนวทางการดำเนินงาน หรือต่อยอดการพัฒนาระบบให้สามารถตอบสนองต่อนโยบายของสำนักหอสมุด และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล

จากภารกิจการให้บริการทรัพยากรพื้นที่ส่วนกลางของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อสนับสนุนการดำเนินโครงการ/กิจกรรมที่ตอบสนองต่อการขับเคลื่อนผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ที่กำหนด รวมทั้งเพื่อเป็นการให้บริการแก่หน่วยงานอื่น ๆ ที่มีความประสงค์ในการใช้ทรัพยากรพื้นที่ของสำนักหอสมุด ส่งผลให้ได้รับทราบถึงปัญหาและข้อจำกัดของการดำเนินงาน ที่สามารถนำมาซึ่งการประมวลผลและวิเคราะห์เพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานและการสร้างสรรค์นวัตกรรม “ระบบปฏิทินกิจกรรม (Activities Calendar System)” เพื่อสนับสนุนภารกิจการให้บริการทรัพยากรพื้นที่ส่วนกลางของสำนักหอสมุดให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งสามารถเพิ่มโอกาสในการให้บริการต่อหน่วยงาน ตลอดจนบุคลากรภายในและภายนอกได้มากขึ้นกว่าที่ผ่านมาอย่างเป็นรูปธรรม ตลอดจนการเป็นนวัตกรรมที่เพิ่มความสามารถในการรับรู้เพื่อการวางแผนการดำเนินงานของบุคลากรภายในที่เกี่ยวข้องในทุกระดับ และเพิ่มความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลเพื่อการประยุกต์ใช้และสะท้อนถึงคุณภาพของผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้องได้อย่างชัดเจน โดยผลลัพธ์สำคัญจากผลการดำเนินงาน พบว่าสถิติปริมาณการใช้บริการพื้นที่ส่วนกลางของสำนักหอสมุด มีแนวโน้มการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารจัดการผ่านระบบปฏิทินกิจกรรม ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรเชิงพื้นที่ส่วนกลางได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีค่าคะแนนการประเมินผลความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมของผู้รับบริการมากกว่า 4.00 รวมทั้งทัศนคติของบุคลากรทั้งในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการที่มีต่อระบบปฏิทินกิจกรรม ในภาพรวมเป็นไปในทิศทางที่ดี บุคลากรมีความเห็นว่าการนวัตกรรม “ระบบปฏิทินกิจกรรม” เป็นเครื่องมือที่ดีและสำคัญต่อการบริหารจัดการทรัพยากรเชิงพื้นที่ส่วนกลางของสำนักหอสมุด ตลอดจนมีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาต่อไปในอนาคต

อภิปรายผลและการนำไปใช้ประโยชน์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีพื้นที่ส่วนกลางสำหรับให้บริการ ประมาณ 23,000 ตารางเมตร โดยเป็นพื้นที่ภายในและภายนอกอาคารสำนักหอสมุดทั้ง 2 อาคาร มีการให้บริการในรูปแบบของห้องประชุม ฝึกอบรม และสัมมนา พื้นที่โถงกิจกรรมและพื้นที่ใช้สอยส่วนกลางอื่น ๆ เช่น ศาลาอนุรักษ์หลังงานห้องสมุดในสวน เป็นต้น จากการดำเนินงานตามระบบการให้บริการที่มีอยู่เดิม พบว่า ระบบการบริหารจัดการ/การใช้ห้องประชุมมีข้อจำกัดหลายประการ อาทิ

- ผู้รับบริการสามารถเลือกจองห้องประชุม/ห้องฝึกอบรมได้เพียง 4 ห้อง จากจำนวนห้องประชุม/ห้องฝึกอบรมจำนวนทั้งสิ้น 7 ห้อง ห้องอาหารเพื่อเตรียมจัดเลี้ยงรับรอง จำนวน 3 ห้อง
- ผู้รับบริการสามารถเลือกจองห้องประชุม/ห้องฝึกอบรมได้เพียง 2 คาบเวลา คือ ภาคเช้า (เวลา 8.30 - 12.00 น.) และภาคบ่าย (เวลา 13.00 - 16.30 น.) เฉพาะวันจันทร์-วันศุกร์ เท่านั้น ส่งผลให้สำนักหอสมุดขาดโอกาสในการให้บริการในกรณีที่มีผู้รับบริการที่ต้องการใช้งานในช่วงระยะเวลาสั้น ๆ (1 - 2 ชั่วโมง) การเข้าถึงและการกำหนดสิทธิ์ผู้เช่าระบบในการจองใช้เพียงผู้แทนของหน่วยงานย่อย อีกทั้ง การยืนยันการใช้บริการโดยเจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบดูแลห้องประชุม ทำหน้าที่ตรวจสอบและให้สิทธิ์ยืนยันในระบบ (โดยพิจารณาจากลำดับก่อน-หลัง) โดยผู้จองไม่สามารถรับทราบข้อมูลล่วงหน้าเพื่อการวางแผนการปฏิบัติงานได้

ทั้งนี้ตลอดระยะเวลามากกว่า 2 ปีปฏิทินที่มีการนำนวัตกรรม “ระบบปฏิทินกิจกรรม” มาเป็นเครื่องมือหนึ่งในการสนับสนุนการบริหารจัดการทรัพยากรเชิงพื้นที่ส่วนกลางของสำนักหอสมุด เพื่อให้เกิดประโยชน์และความคุ้มค่าสูงสุดนั้น พบว่า ระบบสามารถอำนวยความสะดวก และยกระดับการดำเนินงานของสำนักหอสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเพิ่มโอกาสในการให้บริการพื้นที่ห้องประชุม/ห้องฝึกอบรมได้ถึง 20 คาบเวลา (ในวันทำการปกติ) และ 24 คาบเวลา (ในช่วงเวลาสอของนิสิต) ดังนั้นเพื่อเป็นการสะท้อนถึงความสำเร็จของระบบที่มีต่อการบริหารจัดการทรัพยากรส่วนกลาง งานนโยบาย และแผนจึงได้ดำเนินการติดตาม รวบรวมข้อมูลและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความสำเร็จที่กำหนดไว้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ทิศนคติของบุคลากรต่อผลลัพธ์ของการดำเนินงานและการให้บริการผ่าน “ระบบปฏิทินกิจกรรม”

1.1 การสัมภาษณ์บุคลากรภายในสำนักหอสมุดฯ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ประกอบด้วย หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ หัวหน้างานในสังกัดสำนักงานเลขานุการ และหัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานและใช้ประโยชน์จาก “ระบบปฏิทินกิจกรรม” ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีการศึกษา หัวหน้างานคลังและพัสดุ และหัวหน้างานอาคาร สถานที่ และยานพาหนะ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของตนเอง จำนวน 5 คน โดยมีข้อคำถามที่ครอบคลุมในประเด็นต่าง ๆ ประกอบด้วย 1) ผลกระทบหรือประโยชน์ที่ได้รับ เมื่อปฏิบัติงานตามภารกิจร่วมกับระบบปฏิทินกิจกรรม และ 2) การมีส่วนร่วมกับการดำเนินงานตามระบบปฏิทินกิจกรรม ซึ่งมีผลการสัมภาษณ์ดังนี้

ตารางที่ 1 ประเด็นและผลการสัมภาษณ์บุคลากรภายในสำนักหอสมุดฯ ระดับผู้บริหารตั้งหัวหน้าฝ่ายขึ้นไป ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานและการใช้ประโยชน์จากระบบ

ประโยชน์ที่ได้รับ	การมีส่วนร่วม	ข้อเสนอแนะ
<ul style="list-style-type: none"> - เป็นระบบที่ทำให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วแก่ผู้รับบริการ ในการจองห้องประชุม จัดเลี้ยงและสถานที่จอดรถ ผู้ปฏิบัติงานรับทราบกิจกรรมในแต่ละวันได้ล่วงหน้า ส่งผลให้สามารถวางแผนการจัดกิจกรรม - เป็นระบบที่ช่วยลดความซ้ำซ้อนและจัดเก็บข้อมูลสถิติเพื่อจัดทำรายงานการดำเนินการที่สามารถเข้าถึงได้พร้อมกัน มีความสะดวก และลดปริมาณการใช้กระดาษของส่วนกลาง 	<ul style="list-style-type: none"> - การมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลเพื่อการพัฒนาระบบ ที่สามารถลดขั้นตอน ลดความผิดพลาดให้กับหน่วยงาน และหัวหน้าโครงการหรือผู้รับบริการได้ - การให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาให้มีความสะดวกมากขึ้น และส่งผลให้เกิดความประทับใจกับผู้รับบริการ - การมีส่วนร่วมในการประสานงานร่วมกันกับงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อการเตรียมความพร้อมต่อการให้บริการ เช่น ความพร้อมของคอมพิวเตอร์ใน 	<ul style="list-style-type: none"> - ควรมีการพัฒนาต่อยอดสำหรับระบบนี้ อาทิ ระบบการคำนวณต้นทุนและผลตอบแทน หรือค่าใช้จ่ายของการดำเนินงาน เพื่อนำสู่การวิเคราะห์ต้นทุนความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากรของสำนักหอสมุด (ห้องประชุม อุปกรณ์ โสต ค่าบำรุงรักษา) รวมทั้งควรมีระบบจองรถยนต์ ส่วนกลาง สำนักหอสมุด เป็นต้น

ตารางที่ 1 ประเด็นและผลการสัมภาษณ์บุคลากรภายในสำนักหอสมุดฯ ระดับผู้บริหารตั้งหัวหน้าฝ่ายขึ้นไป ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานและการใช้ประโยชน์จากระบบ (ต่อ)

ประโยชน์ที่ได้รับ	การมีส่วนร่วม	ข้อเสนอแนะ
<ul style="list-style-type: none"> - เป็นระบบที่อำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรได้รับทราบข้อมูล และกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น ช่วยให้การเตรียมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การรับทราบข้อมูลการเยี่ยมชมดูงาน ที่เป็นผลให้บุคลากรสำนักหอสมุด ได้รับรู้รับทราบ และร่วมให้การต้อนรับที่สามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้มาเยือน - เป็นระบบที่ผู้ขอรับบริการสามารถตรวจสอบและทราบสถานภาพด้านความซ้ำซ้อนของการจองได้ทันที ส่งผลให้สามารถวางแผนการปฏิบัติงานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ - เป็นระบบที่บุคลากรที่ปฏิบัติงานให้บริการสามารถรับทราบข้อมูลการจองทันที (ผ่านทาง e-mail ส่วนบุคคล) ส่งผลให้สามารถวางแผนการปฏิบัติงานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ - เป็นระบบที่สามารถนำผลของการดำเนินงานไปใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง อาทิ ฝ่ายที่ดูแลรับผิดชอบงานโสตฯ ในห้องประชุม ใช้คู่มือติดการให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ห้องประชุม หรือความพร้อมของพื้นที่จัดเลี้ยง เป็นต้น - ในฐานะหัวหน้าฝ่ายที่ต้องดูแลระบบต่าง ๆ ทั้งบริหารจัดการและให้บริการ กรณีระบบมีปัญหาและผู้พัฒนาดูแลระบบไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้นักวิชาการคอมพิวเตอร์ในฝ่ายสามารถตรวจสอบ ประสานการแก้ไขแทน เพื่อให้ระบบพร้อมใช้งานได้ในเบื้องต้น - เป็นระบบที่เป็นศูนย์รวมการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพจากการเชื่อมโยงระบบเดิมที่มี 2 ระบบ (ระบบจองห้องประชุม และ ระบบปฏิทินกิจกรรม) เป็น 1 ระบบ และเพิ่มความสามารถเพิ่มเติมที่เหมาะสมกับการใช้งาน ได้แก่ การจองประสานจัดเลี้ยงรับรอง การจองที่จอดรถ เป็นต้น 	<ul style="list-style-type: none"> - ระบบยังพบความผิดพลาดในการประมวลผล เช่น การตรวจสอบการจองใช้ซ้ำจากกรณีเปลี่ยนแปลงการจองใช้ เป็นต้น - ควรเพิ่มช่องทางการรับการแจ้งเตือนหรือตรวจสอบข้อมูล โดยการพัฒนาระบบสู่การเป็น Application ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทั้งนี้เพื่อเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น เมื่อเทียบกับการตรวจสอบข้อมูลผ่าน e-mail - ควรมี การเชื่อมโยงกับระบบสารสนเทศทางการเงิน (Enterprise Resource Planning: ERP) เพื่อให้สามารถกำหนดรหัสงบประมาณ และบันทึกในเอกสารการขออนุมัติ ซึ่งจะส่งผลให้งานคลังฯ หัวหน้าโครงการหรือผู้ขอรับบริการทราบแหล่งการใช้งบประมาณ - ควรเพิ่มข้อมูลรายละเอียดของเลขทะเบียนของรถยนต์ของผู้ใช้บริการ/วิทยากรที่มีความประสงค์จะเข้ามาจอดรถยนต์ในบริเวณอาคาร ในการบันทึกค่าขอใช้บริการ เพราะจะทำให้สามารถบริหารจัดการพื้นที่ได้อย่างเหมาะสม - เนื่องจากพื้นที่จอดรถยนต์ของสำนักหอสมุด สามารถรองรับได้เพียง

ตารางที่ 1 ประเด็นและผลการสัมภาษณ์บุคลากรภายในสำนักหอสมุดฯ ระดับผู้บริหารตั้งหัวหน้าฝ่ายขึ้นไป ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานและการใช้ประโยชน์จากระบบ (ต่อ)

ประโยชน์ที่ได้รับ	การมีส่วนร่วม	ข้อเสนอแนะ
<p>ซึ่งมีความถี่มาก ภาระงานมาก รวมทั้งการใช้ประโยชน์จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการที่ระบบได้พัฒนาไว้ สามารถนำไปเป็นข้อมูลในการพิจารณา และกำหนดภาระงานของบุคลากรในฝ่าย</p> <ul style="list-style-type: none"> - เป็นระบบที่สามารถสนับสนุนให้เกิดความถูกต้องและลดขั้นตอนของการจัดทำเอกสารทางการเงิน เนื่องจากระบบจะทำเอกสารอัตโนมัติหลักการจัดเลี้ยงให้กับผู้ขอรับบริการได้อย่างถูกต้องตามระเบียบสารบรรณ และระเบียบการเบิกจ่าย รวมทั้งความสามารถคำนวณค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ได้ทันทีและถูกต้อง อาทิ ค่าอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น - เป็นระบบที่ตีความ เนื่องจากทำให้สามารถจัดเตรียมพื้นที่เพื่อรองรับการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งพนักงานรักษาความปลอดภัย (รปภ.) ที่รับรู้กำหนดการต่าง ๆ ล่วงหน้า จึงสามารถจัดแบ่งการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม - เป็นระบบที่มีการประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่สามารถนำไปพัฒนางานของตนเอง 	<p>ห้องประชุม หรือความพร้อมของพื้นที่จัดเลี้ยง เป็นต้น</p> <ul style="list-style-type: none"> - ในฐานะหัวหน้าฝ่ายที่ต้องดูแลระบบต่าง ๆ ทั้งบริหารจัดการและให้บริการกรณีระบบมีปัญหาและผู้พัฒนาดูแลระบบไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้นักวิชาการคอมพิวเตอร์ในฝ่ายสามารถตรวจสอบ ประสานการแก้ไขแทน เพื่อให้ระบบพร้อมใช้งานได้ในเบื้องต้น - เป็นระบบที่เป็นศูนย์รวมการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพจากการเชื่อมโยงระบบเดิมที่มี 2 ระบบ (ระบบจองห้องประชุม และ ระบบปฏิทินกิจกรรม) เป็น 1 ระบบ และเพิ่มความสามารถเพิ่มเติมที่เหมาะสมกับการใช้งาน ได้แก่ การจองประสานจัดเลี้ยงรับรอง การจองที่จอดรถ เป็นต้น 	<p>10 คน ดังนั้นหากมีผู้ประสงค์เข้าจองรถยนต์มากกว่านั้น ระบบควรแจ้งต่อผู้รับบริการว่าให้ประสานงานโดยตรงกับงานอาคารฯ เพื่อขอความอนุเคราะห์พื้นที่จอดรถในบริเวณหน่วยงานใกล้เคียง ซึ่งใช้ระยะเวลาดำเนินการประสานงานและจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ล่วงหน้า</p> <ul style="list-style-type: none"> - การจองห้องเพื่อปฏิบัติงานดูแลบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ห้องฝึกอบรม จะต้องประเมินผลความพึงพอใจการใช้งาน

นอกจากการนี้ งานนโยบายและแผนได้ดำเนินการสัมภาษณ์บุคลากรภายในสำนักหอสมุดฯ ในระดับปฏิบัติการที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของระบบอีกจำนวน 2 ท่าน คือ 1) ผู้ปฏิบัติงานบริหาร งานธุรการ สำนักงานเลขานุการ สำนักหอสมุด ผู้รับผิดชอบดูแลงานจัดเลี้ยงรับรอง 2) ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ฝ่ายบริการ ทำหน้าที่เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ทางเข้า - ออกอาคาร เพื่อให้ได้รับทราบถึงทัศนคติและความคิดเห็นของบุคลากรที่มีความหลากหลายมากขึ้น โดยมีผลการสัมภาษณ์ ดังนี้

ตารางที่ 2 ประเด็นและผลการสัมภาษณ์บุคลากรภายในสำนักหอสมุดฯ ระดับปฏิบัติการ ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของระบบ

ประโยชน์ที่ได้รับ	การมีส่วนร่วม	ข้อเสนอแนะ
<ul style="list-style-type: none"> - เป็นระบบที่ทำให้รับทราบข้อมูลความต้องการล่วงหน้า ทำให้สามารถเตรียมการและประสานขอความร่วมมือกับบุคลากรภายในงานได้อย่างเหมาะสม กรณีมีงานในวันเดียวหรือเวลาเดียวกัน - สามารถสอบถามข้อมูล/รายละเอียดเพิ่มเติมได้ เนื่องจากระบบมีข้อมูลของผู้รับผิดชอบงานนั้น ๆ เพื่อใช้ประสานติดต่อและสามารถแจ้งให้ผู้รับบริการทราบได้อย่างถูกต้อง - ได้รับทราบข้อมูลกิจกรรมของห้องสมุด ทำให้เกิดความมั่นใจในการทำงาน แจ้งข้อมูลข่าวสารให้บริการได้อย่างถูกต้อง - เป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน ผู้รับบริการประทับใจ ได้รับทราบข้อมูลที่ถูกต้อง และเกิดความมั่นใจ - แต่เดิมไม่มีระบบนี้ ไม่มีเอกสารขออนุมัติหลักการทางการเงินสำหรับการจัดเลี้ยง และจะทราบงานเมื่อมี 	<ul style="list-style-type: none"> - การใช้ระบบในการเตรียมงานที่รับผิดชอบ โดยทราบล่วงหน้าจาก e-mail และเปิดดูหน้าระบบทุกวันตอนเช้าเพื่อทวนสอบ - ใช้ระบบ เปิดทุกเช้า นำข้อมูลต่าง ๆ รับทราบกิจกรรมที่มีขึ้น ให้บริการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบได้ว่ามีกิจกรรมใดที่ไหน อย่างไร กรณีมีหลายกิจกรรมในวันเดียว ได้รับทราบ และจดบันทึกไว้เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการตอบคำถาม และนำข้อมูลไปแจ้งบอกในไลน์กลุ่มผู้ปฏิบัติงานประตูทางเข้า-ออกเพื่อให้รับทราบทั่วกัน 	<p>ควรพัฒนาหรือปรับปรุงระบบให้มีความสะดวกต่อการแก้ไข/ปรับปรุงข้อมูล กรณีที่ข้อมูลเกิดความเปลี่ยนแปลงไปจากที่ได้รับการอนุมัติหลักการฯ</p>

ตารางที่ 2 ประเด็นและผลการสัมภาษณ์บุคลากรภายในสำนักหอสมุดฯ ระดับปฏิบัติการ ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของระบบ (ต่อ)

ประโยชน์ที่ได้รับ	การมีส่วนร่วม	ข้อเสนอแนะ
ผู้มาประสานและทำบันทึกข้อความตามแบบฟอร์มมาแจ้ง ซึ่งหลายครั้งเอกสารไม่มา หรือมาล่าช้า หรือมาในวันนั้น ๆ สร้างปัญหาการทำงานมาก		

1.2 การสัมภาษณ์บุคลากรภายนอกสำนักหอสมุดฯ ที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการจำนวน 2 หน่วยงาน ประกอบด้วย 1) สำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้แก่ นางประวิณนุช เกตุแก้ว ตำแหน่ง ผู้อำนวยการ และนางสาวณัญญา เบ้าสุภี ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษาชำนาญการ และหัวหน้างานพัฒนาและฝึกอบรม 2) งานพัฒนาและฝึกอบรม กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้แก่ นางสาวฉัตรชนิตรี พิบูลย์สวัสดิ์ ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ และนางสาวธรรุจิสา สังข์สารทูล ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคล โดยมีข้อคำถามที่ครอบคลุมในประเด็นต่าง ๆ ประกอบด้วย 1) ความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการพื้นที่ส่วนกลางของสำนักหอสมุดฯ 2) ความถูกต้อง แม่นยำของการจัดเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร เครื่องมือ และ/หรืออุปกรณ์ เพื่อสนับสนุน และ/หรือตอบสนองต่อความต้องการ 3) ความสะดวก ความครบถ้วน ถูกต้องของรูปแบบ และหรือการจัดเตรียม และหรือการดำเนินงาน ด้านเอกสารที่เกี่ยวข้อง 4) ความพร้อมของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ในการตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่อาจเกิดขึ้นในขณะที่รับบริการ และ 5) ความคาดหวังต่อรูปแบบ และ/หรือกระบวนการของการให้บริการในอนาคต ซึ่งมีผลการสัมภาษณ์ ดังนี้

ตารางที่ 3 ประเด็นและผลการสัมภาษณ์บุคลากรภายนอกสำนักหอสมุดฯ ที่รับบริการ

<p>ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - การให้ข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับการขอใช้พื้นที่มีความชัดเจน - ใช้ระยะเวลาน้อยสำหรับประสานงานการขอใช้พื้นที่ - มีการอำนวยความสะดวกโดยการจัดช่องทางพิเศษสำหรับผ่านเข้า-ออกของผู้รับบริการ 	<p>ความถูกต้อง แม่นยำ</p> <p>ด้านบุคลากร</p> <ul style="list-style-type: none"> - จัดบริการ สามารถประสานงานและให้บริการดี - สามารถตอบคำถามและแก้ไขปัญหาได้ดี <p>ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีการจัดเตรียมเครื่องมือ/อุปกรณ์ได้ครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ - เครื่องมือ/อุปกรณ์มีคุณภาพดี และมีความพร้อมต่อการรองรับการให้บริการ
---	---

ตารางที่ 3 ประเด็นและผลการสัมภาษณ์บุคลากรภายนอกสำนักหอสมุดฯ ที่รับบริการ (ต่อ)

ความสะดวก ความสะดวกสบาย ความสะดวกของเอกสาร - ได้รับการตอบกลับ/ยืนยันการขอใช้บริการในเวลาไม่นาน	ความพร้อมของบุคลากร - บุคลากรให้บริการดี และมีความพร้อมต่อการดำเนินการประสานงานและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ในทันที
ความคาดหวัง - ขั้นตอนขอใช้บริการควรเป็นแบบฟอร์ม หรือให้กรอกข้อมูลบนเว็บไซต์ โดยมีภาพถ่าย และระบุรายละเอียดของ อุปกรณ์ประกอบห้อง ค่าใช้จ่ายรวมทั้งหมด - ความทันสมัยและประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ที่สามารถรองรับเทคโนโลยีปัจจุบัน - อุปกรณ์ที่สามารถปรับใช้งานได้หลายรูปแบบ เช่น โต๊ะสัมมนา จัดเป็นโต๊ะกลุ่มได้ เนื่องจากโต๊ะมีล้อปรับเคลื่อนย้ายได้เองสะดวก และไม่กระทบแรงงานแม่บ้าน - การเตรียมหรือปรับพื้นที่ได้ความต้องการ เช่น พื้นที่ด้านหน้าห้องประชุม เป็นพื้นที่ลงทะเบียนและจัดเลี้ยงอาหารว่าง - การจัดทำป้ายบอกทางห้องประชุม/ฝักรอบรม/สัมมนา - การจัดเตรียมพื้นที่จอดรถสำหรับผู้เข้ารับบริการ	

จากทัศนคติของบุคลากรข้างต้น พบว่า บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อการนำระบบปฏิทินกิจกรรม เป็นเครื่องมือหนึ่งในการบริหารจัดการทรัพยากรเชิงพื้นที่ส่วนกลาง โดยระบบสามารถเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานได้อย่างเป็นรูปธรรม (ตอบตัวชี้วัดความสำเร็จตามข้อ 6.1)

2. การรวบรวมสถิติด้านความถี่ของการใช้พื้นที่ส่วนกลางของสำนักหอสมุดเพื่อการจัดประชุม สัมมนา หรือฝักรอบรม ย้อนหลัง 3 ปีปฏิทิน (พ.ศ. 2559 – 2561) พบว่า (ตอบตัวชี้วัดความสำเร็จตามข้อ 6.2)

2.1 จำนวนครั้งของการใช้พื้นที่เพิ่มขึ้น มากกว่าร้อยละ 25 ต่อปี โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4 ความถี่ของการใช้พื้นที่ส่วนกลางของสำนักหอสมุดเพื่อการจัดประชุม สัมมนา หรือฝึกอบรม

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

2.2 ระยะเวลารวมของการใช้พื้นที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 5 ระยะเวลาของการใช้พื้นที่ส่วนกลางของสำนักหอสมุดเพื่อการจัดประชุม สัมมนา หรือฝึกอบรม

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

3. การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อระบบปฏิทินกิจกรรม ที่ครอบคลุมความพึงพอใจของระบบปฏิทินกิจกรรม การให้บริการห้องประชุม การจัดเลี้ยงรับรอง และการสำรองที่จอดรถ ซึ่งประกอบข้อความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งด้านการออกแบบและความสะดวกสบายของระบบ โดยกำหนดคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมมากที่สุด เท่ากับ 5.00 คะแนน และมีผลการประเมินย้อนหลัง 3 ปีปฏิทิน (ตอบตัวชี้วัดความสำเร็จตามข้อ 6.3) ดังนี้

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อระบบปฏิทินกิจกรรม

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

ข้อเสนอแนะ

เพื่อการใช้ประโยชน์ทรัพยากรพื้นที่ส่วนกลางของสำนักหอสมุดอย่างคุ้มค่าสูงสุด สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ภายใต้อุดมคติของนโยบายของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และของสำนักหอสมุด ด้านการเพิ่ม

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการ การดำเนินงานระยะถัดไป จึงได้กำหนดแผนพัฒนาระบบปฏิบัติการให้มี
ความสามารถในการประมวลผลและแสดงมูลค่าของการใช้ประโยชน์จากการใช้พื้นที่ส่วนกลาง และโสตทัศนูปกรณ์ ที่สามารถ
สะท้อนถึงความคุ้มค่าและจุดคุ้มทุนของการให้บริการ รวมทั้งการพัฒนาต่อยอดกระบวนการดำเนินงานของระบบ เพื่อเพิ่มความ
สะดวกและลดความผิดพลาดด้านบัญชีและการเงิน โดยการเชื่อมโยงกับระบบสารสนเทศทางการเงิน (ERP) ของ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ต่อไป

รายการอ้างอิง

- ชูชีพ พิพัฒน์ศิริ. (2544). *เศรษฐศาสตร์การวิเคราะห์โครงการ*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธนาภรณ์ ฉิมแพ, ประจักษ์ สุขอร่าม, และจากรุวรรณ มีศิลป์. (2562). การบริหารโครงการด้วยระบบปฏิบัติการแบบเบ็ดเสร็จ. ใน
การประชุมวิชาการระดับชาติ PULINET ครั้งที่ 9 : Together We Share. (น. 24-32). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
สืบค้น 4 พฤศจิกายน 2562, จาก <http://pulinet2019.buu.ac.th/Documentation/Oral/KM.pdf>
- มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, งานวางแผนแม่บท กองแผนงาน สำนักอธิการบดี, และคณะวิศวกรรมศาสตร์. (2560). *รายงานผลการ
ประเมินประสิทธิภาพการใช้ประโยชน์อาคาร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ภาคปลายปีการศึกษา
2559 และ ภาคต้น ปีการศึกษา 2560*. สืบค้น 4 พฤศจิกายน 2562, จาก [http://kps.ku.ac.th/v8/images/pdf/
464865132.pdf](http://kps.ku.ac.th/v8/images/pdf/464865132.pdf)
- วีณา ลีลาประเสริฐศิลป์. (2552). *เศรษฐศาสตร์การจัดการ*. สงขลา: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยทักษิณ.