บริการจองห้องประชุมในรูปแบบออนไลน์
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

แนวปฏิบัติของการบริการจองห้องประชุมในรูปแบบออนไลน์ สำนักหอสมุด

สำนักหอสมุดมีห้องประชุมและห้องอบรมเพื่อให้บริการแก่บุคลากรของสำนักและหน่วยงานอื่นของมหาวิทยาลัย โดยฝ่ายเทคโนโลยีการศึกษาเป็นผู้รับผิดชอบในการทำหน้าที่ดูแลติดตั้งและควบคุมการใช้โสตทัศนูปกรณ์ภายในห้องประชุมตลอดจนการรับเรื่องการขอจองใช้ห้องประชุมต่างๆเพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วและสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ในปัจจุบันฝ่ายมีภาระหน้าที่ที่หลากหลายและ บุคลากรมีจำนวนจำกัด จึงทำให้บุคลากรแต่ละคนจะต้องทำหน้าที่หลายด้านด้วยเช่นกัน สำหรับการขอใช้บริการห้องประชุมต่างๆจะมีกระบวนการหลายขั้นตอนและมีความถี่ในการใช้ห้องประชุมหรือห้องอบรมโดยเฉลี่ยปีละประมาณ 300 ครั้งต่อ 7863 คน

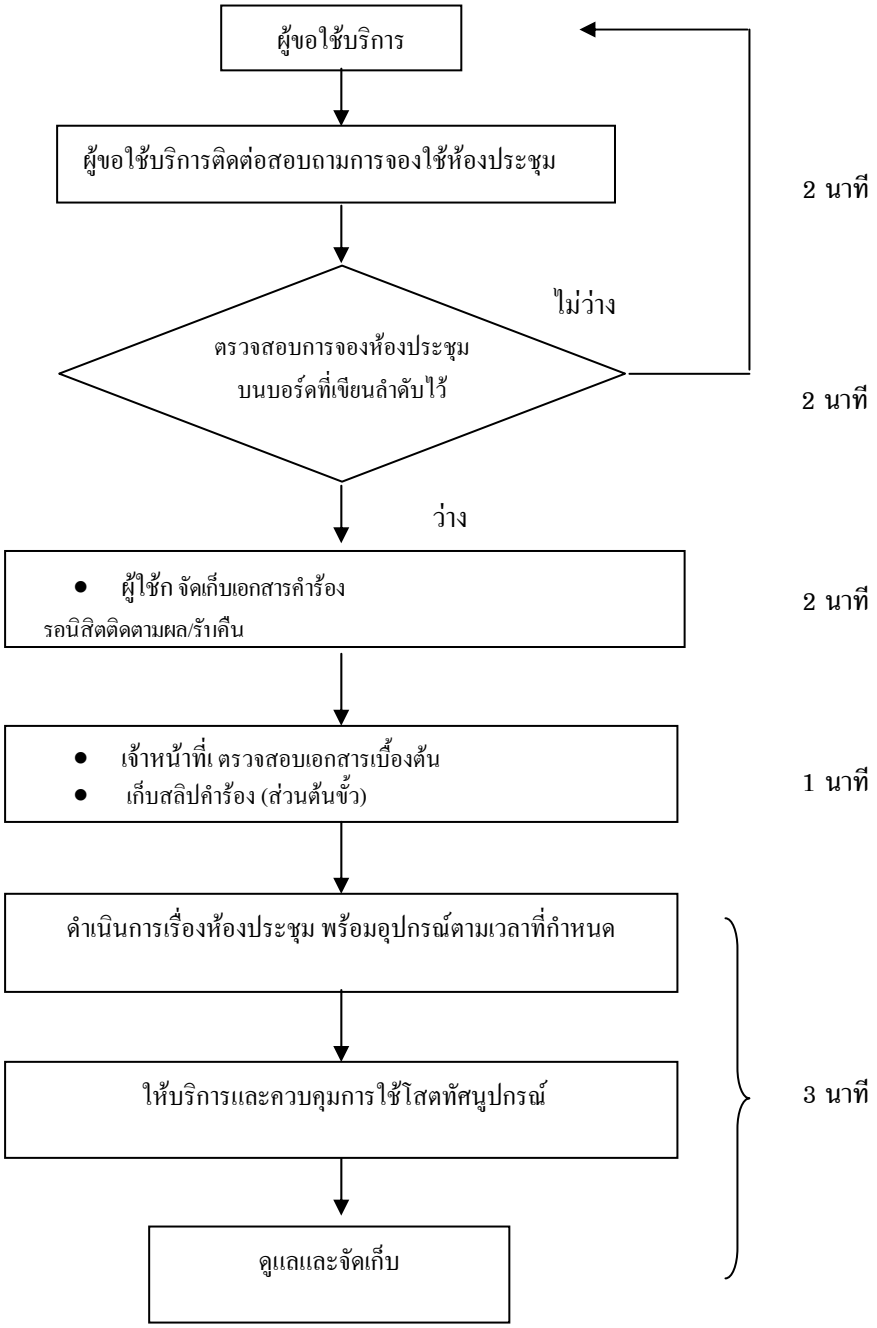
ฝ่ายเทคโนโลยีการศึกษาจึงมีความจำเป็นจะต้องปรับเปลี่ยนระบบการบริการให้ดียิ่งขึ้น โดยสามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ขอใช้บริการและบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการ โดยจัดทำระบบการจองห้องประชุมออนไลน์เพื่อประหยัดเวลาและลดทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน ทำให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ปัจจุบันได้พัฒนากระบวนงานโดยจัดทำเป็นระบบจองห้องประชุมออนไลน์ ที่มีลักษณะการใช้งานง่าย การสืบค้นข้อมูลทำได้สะดวกรวดเร็วและมีการจัดเก็บข้อมูลที่สามารถตรวจสอบและรายงานผลทางด้านสถิติการใช้บริการห้องประชุมได้ทันที

ลักษณะการปฏิบัติงานเดิม

กระบวนงานการให้บริการห้องประชุมพร้อมโสตทัศนูปกรณ์ ในรูปแบบเดิม มีลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ผู้ขอใช้บริการแจ้งความต้องการและติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการใช้ห้องประชุม/อบรม
2. ตรวจสอบตารางเวลาการใช้งานของห้องประชุม
3. กรอกแบบฟอร์มการขอใช้ห้องประชุม
4. เจ้าหน้าที่จะเขียนรายการและวันเวลาการขอใช้ห้องประชุมที่บอร์ด
5. เจ้าหน้าที่จัดเตรียมห้องประชุมพร้อมติดตั้งโสตทัศนูปกรณ์ตามคำขอของผู้ใช้บริการ
6. มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการใช้งาน
7. ดูแลและจัดเก็บโสตทัศนูปกรณ์

แผนผังการปฏิบัติงานเดิม



ใช้ระยะเวลาปฏิบัติงานแล้วเสร็จ 10 นาที/ 1 ครั้ง

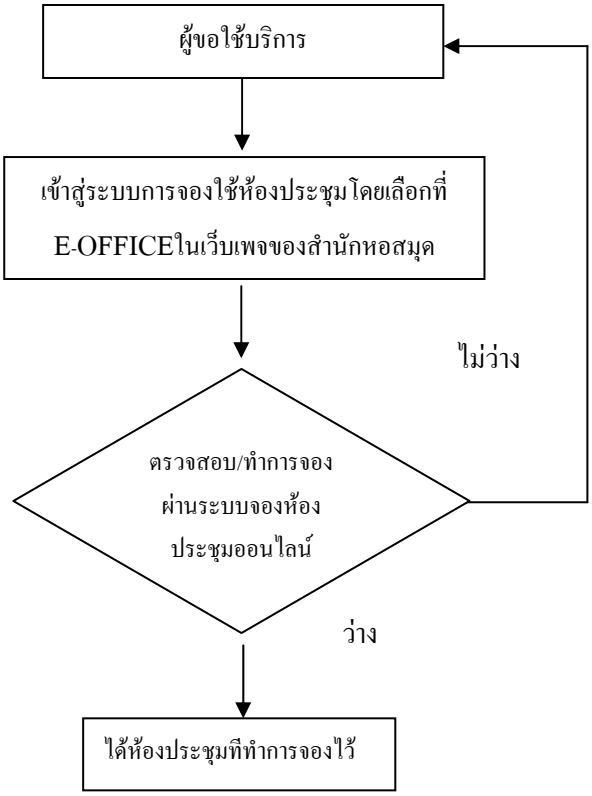
ลักษณะการปฏิบัติงานใหม่

ในปัจจุบันได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดบริการห้องประชุมเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว โดยผ่านการจองระบบออนไลน์ดังนี้

ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบการจองใช้ห้องประชุมมีดังนี้

1. เปิด Web Page ของสำนักหอสมุด เลือก E-OFFICE
2. ทำการ log in เข้าสู่ระบบจองห้องประชุมออนไลน์เพื่อตรวจสอบตารางการจองห้อง
3. ทำการจองห้องประชุมโดยกรอกรายละเอียดให้ครบถ้วน
4. จะปรากฏรายการที่ทำการจองไว้เป็นการเสร็จขั้นตอนของการขอรับบริการการใช้ห้องประชุม

แผนผังการปฏิบัติงานใหม่



ผู้ขอใช้บริการดำเนินการด้วยตนเองแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว
ระยะเวลาปฏิบัติงานแล้วเสร็จ 2 นาที / 1 ครั้ง

แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการเรื่องการจองห้องประชุม โดยจัดทำระบบการจองห้องประชุมออนไลน์เพื่อประหยัดเวลาและลดทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน ทำให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ปัจจุบันได้พัฒนากระบวนงานโดยจัดทำเป็นระบบจองห้องประชุมออนไลน์ ที่มีลักษณะการใช้งานง่าย การสืบค้นข้อมูลทำได้สะดวกรวดเร็วและมีการจัดเก็บข้อมูลที่สามารถตรวจสอบและรายงานผลทางด้านสถิติการใช้บริการห้องประชุมได้ทันที

แนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ มีดังนี้

1. มีการประชุมปรึกษาและเสนอแนวทางแก้ไขปัญหากันระหว่างผู้ปฏิบัติงานภายในฝ่ายอย่างสม่ำเสมอ

2. มีการจัดทำKnowledge Management (KM) แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ร่วมกันภายในฝ่ายและระหว่างฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เช่น การให้บริการจองห้องประชุมในรูปแบบออนไลน์ มีการประชุมปรึกษาหารือร่วมกันประมาณ 3 ครั้ง (กรกฎาคม และ สิงหาคม 2552)

3. จัดทำแผนการปฏิบัติงานเพื่อลดขั้นตอนการทำงาน ทำให้มีบริการที่ดีทันสมัยและมีความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

วิธีการลดขั้นตอน และระยะเวลา

1. ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานจากการขอใช้บริการจองห้องในรูปแบบเดิมที่มีกระบวนงานหลายขั้นตอน ใช้เวลาในการดำเนินการ 10 นาที ต่อการให้บริการ 1 ครั้งเมื่อปรับมาให้บริการในรูปแบบใหม่คือการให้บริการ ระบบจองห้องประชุมออนไลน์ ทำให้มีกระบวนงานที่เสร็จสิ้นใช้เวลา 2 นาที

2. การติดต่อขอใช้บริการทำด้วยตนเองแบบเบ็ดเสร็จทุกขั้นตอนโดยผ่านระบบจองห้องประชุมออนไลน์

3. มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการจัดการข้อมูลการขอใช้บริการห้องประชุม

4. ยกเลิกแบบฟอร์มการใช้บริการห้องประชุมโดยผู้ใช้สามารถใช้บริการได้ด้วยการจองใช้ห้องประชุมผ่านคอมพิวเตอร์ในรูปแบบออนไลน์ ซึ่งสามารถตรวจสอบการใช้ห้องและทราบผลได้ในทันที

5. มีการลดระยะเวลาและขั้นตอน เช่น ลดการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์หรือการมาติดต่อด้วยตนเองทั้งผู้ขอใช้บริการและผู้ให้บริการ และมีการลดขั้นตอนการตรวจสอบและเขียนรายการจองใช้ห้องประชุม

6. มีการสรุปและรายงานผลการใช้บริการเพื่อใช้ในการจัดทำสถิติได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

วิธีการ การรับฟัง ความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1. มีแบบสอบถามความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อระบบจองใช้ห้องประชุมออนไลน์ เพื่อนำข้อมูลมาพิจารณาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

2. มีการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ ระบบ E –NEWS (สโมสรข่าวชาวหอสมุด)

3. รับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะผ่านทาง E-mail หรือทางโทรศัพท์

สำนักหอสมุดยังเห็นความสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ โดยมีแนวทางปฏิบัติดังนี้

1. มีการประชาสัมพันธ์และแนะนำการใช้ระบบจองห้องประชุมออนไลน์โดยทางโทรศัพท์ E-mail และการพูดคุยกัน

2. มีนักวิชาการโสตทัศนศึกษาให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์และอำนวยความสะดวกในการใช้ห้องประชุม

3. มีการให้บริการอย่างเป็นกันเอง สุภาพ ยิ้มแย้ม

นอกจากนี้การให้บริการในรูปแบบใหม่ ผู้ใช้บริการสามารถดำเนินการและตรวจสอบการใช้ห้องประชุมได้อย่างรวดเร็วด้วยตนเอง โดยมีการกำหนดรูปแบบการอำนวยความสะดวก ดังนี้

1. มีการปรับกระบวนงานเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ขอใช้บริการ

2. มีระบบการจองห้องประชุมในรูปแบบออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์
3. มีการกำหนดผู้รับผิดชอบและมีคณะทำงานในการติดตามการดำเนินงาน
4. ลดระยะเวลาและประหยัดทรัพยากร เช่น ลดหรือยกเลิกเอกสารแบบฟอร์มต่างๆ
5. มีสถานที่และโสตทัศนูปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกต่อการใช้งาน
6. มีการรับฟังความคิดเห็นผ่านระบบ E-OFFICE , E- MAIL

แนวทางการดำเนินการส่งเสริมการปฏิบัติงานของผู้บริหารและการเรียนรู้

มีการส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรให้มีส่วนร่วมในการประชุม อบรม และ สัมมนาทางด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาปรับใช้กับงานบริการให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น โดยการส่งเสริมการกระจายความรู้ และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เช่น

1. มีการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ระหว่างฝ่ายที่มีภาระงานที่เกี่ยวข้อง เช่น
   - การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาการใช้บริการห้องประชุม
   - การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องระบบการจองใช้ห้องประชุมในรูปแบบออนไลน์
2. จัดให้มีการประชุมร่วมกันภายในฝ่ายเพื่อหาแนวคิด วิธีการในการปรับปรุงระบบบริการการจองห้องประชุมให้มีคุณภาพที่ดีและสมบูรณ์มากขึ้น (16 กรกฎาคม 2552)
3. มีการส่งเสริมบุคลากรเข้าร่วมประชุม อบรม ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลของการบริการจองห้องประชุมในรูปแบบออนไลน์

1. ผู้ใช้บริการตรวจสอบสถานะห้องจากระบบจองห้องประชุมออนไลน์ได้ด้วยตนเอง
2. การติดต่อขอใช้บริการทำด้วยตนเองแบบเบ็ดเสร็จทุกขั้นตอนโดยผ่านระบบจองห้องประชุมออนไลน์
3. ผู้ให้บริการตรวจสอบ สถานะการขอใช้ของห้องประชุมสะดวกขึ้น\
4. การจองซ้ำซ้อนกันไม่เกิดขึ้นเพราะมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการจัดการข้อมูลการขอใช้บริการห้องประชุม
5. มีการสรุปและรายงานผลการใช้บริการเพื่อใช้ในการจัดเก็บสถิติได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

แนวทางการพัฒนาในอนาคต

ในปัจจุบันได้มีการพัฒนาระบบการจองห้องประชุมออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการดำเนินงานของบุคลากรภายในสำนักหอสมุดเท่านั้น ซึ่งแนวทางในอนาคตจะพัฒนาให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นเพื่อรองรับการใช้บริการห้องประชุมสำหรับบุคลากรในหน่วยงานอื่นของมหาวิทยาลัยและจัดทำข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้บริการในรูปแบบออนไลน์ที่สามารถรายงานผลการใช้และข้อเสนอแนะให้ทราบได้ทันทีตามความต้องการ