

**รายงานผลงานเข้าร่วมโครงการรางวัลคุณภาพ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 7 ประจำปี 2556**

ชื่อผลงาน : ระบบการลาออนไลน์

ชื่อผู้เสนอ : สำนักงานเลขานุการ

ชื่อหน่วยงานที่สังกัด : สถาบันคั้นคว่ำและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

1. ความเป็นมา/หลักการ

สถาบันคั้นคว่ำและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหารมีจำนวนบุคลากรทุกประเภท เกินกว่า 200 คน ในแต่ละเดือน จึงมีการยื่นเอกสารการลาป่วย กิจ พักผ่อน คลอดบุตร ของบุคลากรอย่างต่อเนื่องโดยเฉลี่ยเดือนละ 60 ครั้ง ส่งผลต่อสถานที่ในการจัดเก็บเอกสารการลาในแต่ละปีที่มีปริมาณมากขึ้นเป็นลำดับ รวมถึงในกรณีที่บุคลากรต้องการค้นหาประวัติการลาของตนเอง ซึ่งต้องใช้เวลาในการค้นหาจากเอกสารที่มีการจัดเก็บทั้งหมด ทำให้การค้นหาเอกสารในแต่ละครั้งใช้เวลาในการดำเนินการมาก และข้อมูลที่จัดเก็บเป็นเอกสารในบางครั้งเกิดการสูญหาย ประกอบกับรายงาน งานการเจ้าหน้าที่ต้องทำสรุปรายงานงบเดือนเพื่อส่งให้ผู้บริหารพิจารณา และแจ้งมหาวิทยาลัยฯ เพื่อเก็บเป็นข้อมูลต่อไปนั้นอาศัยข้อมูลพื้นฐานจากการเก็บประวัติการลาของบุคลากรทั้งสิ้น จำเป็นต้องนำข้อมูลเอกสารเหล่านั้นมารวบรวมเพื่อจัดทำสรุป ซึ่งต้องใช้เวลาในการดำเนินการที่ในบางครั้งอาจเกิดความล่าช้าได้

ดังนั้น จึงเกิดแนวคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาระบบการลาออนไลน์ขึ้น เพื่อเป็นการพัฒนาปรับปรุงระบบการลาของบุคลากรจากระบบการใช้เอกสารแบบเดิม เป็นการลาแบบออนไลน์ เพื่อการลดการใช้ทรัพยากร (กระดาษ), ลดขั้นตอน, ลดระยะเวลาดำเนินงาน เพิ่มความเที่ยงตรงของข้อมูลการลาของบุคลากรตรวจสอบได้ สามารถนำข้อมูลจากระบบ เพื่อจัดทำรายงานการมาปฏิบัติงาน/การลาของบุคลากร (งบเดือน) ได้ทันที ประหยัดพื้นที่ในการเก็บเอกสาร โดยการเขียนโปรแกรมการลาในระบบคอมพิวเตอร์และให้บุคลากรแต่ละคนสามารถเข้าถึงระบบโดยมีรหัสผ่าน (เป็นรายบุคคล) และมีการกำหนดการแสดงผลตามสายการบังคับบัญชา ซึ่งส่งผลให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการได้อย่างเป็นรูปธรรม ประกอบกับทางราชการได้ประกาศระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการลาของข้าราชการ พ.ศ.2555 ลงวันที่ 11 มกราคม 2555 ข้อ 12 วรรค 2 ระบุว่า

.....ส่วนราชการอาจนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้ในการเสนอใบลาอนุญาตให้ลาและยกเลิกวันลาการลาป่วย ลาพักผ่อนหรือลากิจส่วนตัว ซึ่งมีใช้ลากิจส่วนตัวเพื่อเลี้ยงดูบุตร ตามข้อ 22 ก็ได้ ทั้งนี้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ดังกล่าวต้องเป็นระบบที่มีความปลอดภัย รัดกุม สามารถตรวจสอบความถูกต้องและเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการลาเป็นหลักฐานในราชการได้.....

ระเบียบฯ ดังกล่าวจึงเอื้อให้การดำเนินงานระบบการลาออนไลน์สามารถนำมาใช้ให้เกิดเป็นรูปธรรม โดยเชื่อมกับระบบ E-Office และระบบฐานข้อมูลบุคลากร ที่สามารถใช้ในการบริหารจัดการภายในหน่วยงานอยู่แล้ว

1.1 วิธีการกำหนดแผน/แนวทาง/โครงการ

สำนักงานเลขานุการ สถาบันคั้นคว่ำและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร ได้จัดทำโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขึ้น ภายหลังจากการศึกษาดูงานระบบสารสนเทศของคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักงานเลขานุการฯ จึงมีแนวคิดในการในการจัดระบบการลาออนไลน์ขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับระบบสารสนเทศที่มีอยู่แล้ว (ระบบ E-Office) ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานของสถาบันฯ เกิดประสิทธิผลสูงสุด โดยระบบการลาออนไลน์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

- 1) เพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้อง ตรวจสอบได้และบุคลากรสามารถติดตามเส้นทางการลาของตนเองได้
- 2) เพื่อลดระยะเวลา และขั้นตอนในการขออนุมัติการลา
- 3) เพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษ
- 4) เพื่อประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร
- 5) ระบบเอื้อให้พนักงานสามารถส่งเรื่องการขออนุมัติการได้ทุกเวลาและสถานที่
- 6) เพื่อให้การจัดทำงบเดือนรวดเร็วและถูกต้องและเป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้

โดยการดำเนินการแบ่งออกเป็น 2 ระยะ

ระยะที่ 1 (มีนาคม 2555 – กันยายน 2555) ตั้งแผนการดำเนินงานดังนี้

ที่	รายงาน	เดือน						
		มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
1	การบันทึกข้อมูลวันลาของบุคลากรทุกคนและทุกประเภทของการลาของปีงบประมาณ 2555 เก็บ ในฐานข้อมูลบุคลากร	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	เขียนโปรแกรมแสดงข้อมูลการลาของแต่ละบุคคล		✓	✓				
3	จัดฝึกอบรมให้ความรู้พร้อมทั้งทดลองการใช้โปรแกรมการลาระบบอิเล็กทรอนิกส์(ออนไลน์) ควบคู่ไปกับการส่งใบลาเป็นเอกสาร				✓	✓	✓	
4	บุคลากรดำเนินการใช้ระบบการลาออนไลน์						✓	✓
5	จัดทำรายงานการลา (งบเดือน) โดยใช้ข้อมูลจากระบบ							✓
6	รายงานผลการดำเนินงานและรายงานผลความพึงพอใจ							✓

ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

- 1) บันทึกข้อมูลวันลาของบุคลากรทุกคน ทุกประเภทวันลาเข้าฐานข้อมูลบุคลากร เพื่อสามารถนำข้อมูลไปใช้ในโปรแกรมแสดงวันลา
- 2) เขียนโปรแกรมแสดงข้อมูลการลาของแต่ละบุคคล โดยนำข้อมูลวันลาจากข้อ 1 เพื่อให้ทุกคนสามารถตรวจสอบข้อมูลวันลาได้ด้วยตัวเอง ทั้งจำนวนวันลาทุกประเภท วันลาครั้งล่าสุด วันลาสะสม และวันลาคงเหลือ
- 3) บุคลากรดำเนินการบันทึกข้อมูลที่ต้องการลาผ่านโปรแกรม ตาม 2 โดยแบบฟอร์มรายงานการลาจะเก็บในรูปแบบของไฟล์ PDF
- 4) บุคลากรดำเนินการเสนอขอลาผ่านระบบ E-Office โดยสามารถแนบไฟล์เอกสารที่ได้จากการบันทึกข้อมูลการลาผ่านระบบ E-Office
- 5) งานกรเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้อง และนำเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติเพื่อพิจารณาผ่านระบบ E-Office
- 6) งานกรเจ้าหน้าที่จัดเก็บไฟล์การลาอย่างเป็นระบบและปลอดภัย
- 7) งานกรเจ้าหน้าที่จัดทำรายงานงบเดือนการลาของบุคลากรทุกประเภท จากข้อมูลที่จัดเก็บไว้ตามข้อ 6

การดำเนินงานในระยะแรกนี้ ได้ดำเนินการสร้างระบบลาออนไลน์ให้สามารถนำมาใช้ในการยื่นเสนอใบลาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และสามารถเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการลาเป็นหลักฐานทางราชการในลักษณะของฐานข้อมูลสามารถค้นหาข้อมูลย้อนหลังได้ โดยระบบการลาออนไลน์นี้ได้ทดลองให้บุคลากรภายในสำนักงานเลขานุการได้เริ่มใช้งานระบบตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2555 เป็นหน่วยงานนำร่องก่อน โดยที่บุคลากรภายในสำนักงานเลขานุการต้องเข้าไปบันทึกการลาผ่านระบบลาออนไลน์ และทำการขออนุมัติการลาโดยแจ้งผ่านระบบ E-Office เป็นการลดขั้นตอน และระยะเวลาในการยื่นใบลา

ระยะที่ 2(ตุลาคม 2555- เมษายน 2556)

ในปีงบประมาณ 2556 ทางสำนักงานเลขานุการได้ดำเนินการให้มีการใช้ระบบการลาออนไลน์ทั้งสถาบันฯ เพื่อความสะดวกในการยื่นใบลา บุคลากรสามารถยื่นใบลาผ่านระบบลาออนไลน์ และการตรวจสอบข้อมูลการลาของตนเองได้ตลอดเวลาโดยไม่ต้องเป็นกังวลว่าข้อมูลการลาจะสูญหายหรือไม่ถึงผู้บังคับบัญชา อีกทั้งงานการเจ้าหน้าที่ยังสามารถทำรายงานสรุปงบเดือนส่งมหาวิทยาลัยได้ และทำการพัฒนาต่อยอดโดยจะมีการเพิ่มระบบการยกเลิกการลาสำหรับบุคลากรที่ได้รับการอนุมัติแล้ว กราฟแสดงข้อมูลการลาโดยคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ของพนักงานทั้งหมดในแต่ละปีงบประมาณ ซึ่งในระยะที่ 2 นี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้บุคลากรทั้งสถาบันฯ สามารถใช้งานระบบการลาออนไลน์ได้ เพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานของระบบลาออนไลน์ สามารถลดระยะเวลา และขั้นตอนในการขออนุมัติการลา โดยมีดัชนีชี้วัด (KPI) ดังนี้

- มีระบบการลาออนไลน์ที่สมบูรณ์ โดยยกเลิกการส่งใบลาเป็นกระดาษ
- มีการใช้งานระบบลาออนไลน์ทุกฝ่ายศูนย์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของบุคลากรทั้งหมด
- ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการลาออนไลน์ของบุคลากรทั้งสถาบันฯ ไม่ต่ำกว่า 3.5

1.2 แผนงาน และเป้าหมายของหน่วยงาน

ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงแผนการดำเนินงานและเป้าหมายของระบบลาออนไลน์

กิจกรรม	ช่วงระยะเวลาดำเนินการ															
	พ.ศ. 2555								พ.ศ. 2556							
	มี.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
1. การศึกษารูปแบบระบบการลาแบบที่มีการปฏิบัติ/ใช้อยู่โดยใช้เอกสารเพื่อการขออนุญาตลาของบุคลากรในหน่วยงาน	←→															
2. การศึกษาระเบียบราชการสนับสนุน: ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการลาของข้าราชการ พ.ศ. 2555 ลว. 11 มกราคม 2555 ข้อ 12 วรรค 2 ที่ระบุว่าส่วนราชการสามารถนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้ในการลาได้ ทั้งนี้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ต้องเป็นระบบที่มีความปลอดภัย รัดกุม สามารถตรวจสอบความถูกต้องและเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการลาเป็นหลักฐานในราชการได้	←→															
3. การทบทวน/ประเมินระบบ E-office ที่สถาบันฯ ใช้ในการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน (ภายใต้โครงการศึกษาดูงานระบบ MIS) (E-Office : ระบบบริหารสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ประยุกต์โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงาน เพื่อการสื่อสารข้อมูลข่าวสาร และการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบฐานข้อมูล)			←→													
4. จัดทำร่างคู่มือการใช้งาน/ขั้นตอนการปฏิบัติในการลาออนไลน์					←→											
5. การจัดการฝึกอบรมให้ความรู้โดยเริ่มกิจกรรมนำร่อง โดยสำนักเลขานุการฯ ที่มีบุคลากรจำนวน 30 คน								←→								
6. การขยายผลกิจกรรมไปสู่หน่วยงานอื่นของสถาบันฯ โดยจัดเป็น workshop เพื่อชี้แจงการดำเนินการลาออนไลน์										←→						
7. การทดลองใช้งานโปรแกรมการลาระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ออนไลน์) ควบคู่ไปกับการส่งใบลาเป็นเอกสาร และการนำระบบการลาออนไลน์ไปใช้กับฝ่ายอื่นๆ										←→						
กิจกรรม	ช่วงระยะเวลาดำเนินการ															
	พ.ศ. 2555								พ.ศ. 2556							

	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
8.ประเมินผลการใช้งานหลังจากการใช้ระบบการลาออนไลน์พบปัญหา/อุปสรรค												↔				
9.ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข												↔	↔			
10.ประกาศใช้ระบบลาออนไลน์ สำหรับบุคลากรทั้ง 14 ฝ่าย													↔	↔		
11.ยกเลิกการส่งใบลาเป็นเอกสาร														↔	↔	↔
12.จัดทำรายงานการลา (งบเดือน) โดยใช้ข้อมูลจากระบบลาออนไลน์													↔	↔	↔	↔

2. ปัจจัยนำเข้า (Input) (หมายถึง งบประมาณ และทรัพยากรต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดผลผลิต)

งบประมาณที่ใช้ในการพัฒนาระบบออนไลน์รวม 110,000 บาท แบ่งออกเป็น 2 ระยะ คือ

- ระยะที่ 1 ใช้งบประมาณ 80,000 บาท
- ระยะที่ 2 ใช้งบประมาณ 30,000 บาท

นอกเหนือจากงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงานอย่างคุ้มค่าจนก่อให้เกิดผลผลิต และความสำเร็จของระบบแล้ว บุคลากรที่รับผิดชอบโครงการ ทั้งจากงานคอมพิวเตอร์ งานการเจ้าหน้าที่ และงานธุรการ ก็เป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนระบบดังกล่าวให้เกิดขึ้น อีกทั้งความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรในภาคส่วนของสถาบันฯ ในการใช้งานระบบดังกล่าวจนก่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง

3. วิธีการดำเนินงาน

1) การศึกษารูปแบบระบบการลาแบบที่มีการปฏิบัติ/ใช้อยู่โดยใช้เอกสาร เพื่อการขออนุญาตลาของบุคลากรในหน่วยงาน

2) การศึกษาระเบียบราชการสนับสนุน: ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการลาของข้าราชการ พ.ศ. 2555 ลว. 11 มกราคม 2555 ข้อ 12 วรรค 2 ที่ระบุว่าส่วนราชการสามารถนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้ในการลาได้ ทั้งนี้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ต้องเป็นระบบที่มีความปลอดภัย รัดกุม สามารถตรวจสอบความถูกต้องและเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการลาเป็นหลักฐานในราชการได้

3) การทบทวน/ประเมินระบบ E-office ที่สถาบันฯ ใช้ในการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน (ภายใต้โครงการศึกษาฐานระบบ MIS) (E-Office: ระบบบริหารสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ประยุกต์โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงาน เพื่อการสื่อสารข้อมูลข่าวสาร และการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบฐานข้อมูล)

- บันทึกข้อมูลการลาของบุคลากรทุกคน ทุกประเภทวันลาเข้าระบบฐานข้อมูลบุคลากร เพื่อสามารถนำข้อมูลไปใช้ในโปรแกรมแสดงวันลา

4) เขียนโปรแกรมแสดงข้อมูลการลาของแต่ละบุคคล โดยจัดทำเป็นร่างคู่มือการใช้งาน/ขั้นตอนการปฏิบัติในการลาออนไลน์ ซึ่งเสนอเป็นขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

4.1) แสดงข้อมูลการลาของบุคลากร โดยนำข้อมูลวันลาจากข้อ 3.1 เพื่อให้ทุกคนสามารถตรวจสอบข้อมูลวันลาได้ด้วยตัวเอง ทั้งจำนวนวันลาทุกประเภท วันลาครั้งล่าสุด วันลาสะสม และวันลาคงเหลือ

4.2) บุคลากรดำเนินการบันทึกข้อมูลที่ต้องการลาผ่านโปรแกรมตามข้อ 4 โดยแบบฟอร์มรายงานการลาจะเก็บในรูปแบบของไฟล์ PDF

4.3) บุคลากรดำเนินการเสนอขออนุมัติการลาผ่านระบบ E-Office โดยสามารถแนบไฟล์เอกสารที่ได้จากการบันทึกข้อมูลการลาผ่านระบบ E-Office

4.4) งานการเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้อง และนำเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติเพื่อพิจารณาผ่านระบบ E-Office

4.5) งานการเจ้าหน้าที่จัดเก็บไฟล์การลาอย่างเป็นระบบและปลอดภัย

4.6) งานการเจ้าหน้าที่จัดทำรายงานงบเดือนการลาของบุคลากรทุกประเภทจากข้อมูลที่จัดเก็บไว้ตามข้อ 4.5

5) การจัดการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงาน โดยนำร่องการใช้งานระบบการลาออนไลน์เป็นสำนักงานเลขานุการฯ ที่มีบุคลากรในหน่วยงานจำนวน 30 คน

6) การทดลองใช้งานโปรแกรมการลาด้วยระบบการลาออนไลน์ ควบคู่ไปกับการส่งใบลาเป็นเอกสาร

7) ประเมินผลการใช้งานหลังจากการใช้งานระบบการลาออนไลน์ และนำปัญหา/อุปสรรค มาหาแนวทางแก้ไข/ขั้นตอนการปฏิบัติ และพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพการใช้งาน พร้อมปรับร่างคู่มือการใช้งานเป็นคู่มือฉบับสมบูรณ์และประกาศใช้

8) ขยายผลกิจกรรมไปสู่หน่วยงานอื่นๆ ของสถาบันฯ จำนวน 10 ฝ่าย/ศูนย์ โดยจัดเป็น Workshop ชี้แจงขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบการลาออนไลน์

9) ประกาศยกเลิกการลาในรูปแบบเอกสาร

10) จัดทำรายงานการลา (งบเดือน) โดยใช้ข้อมูลจากระบบการลาออนไลน์ และระบบฐานข้อมูลบุคลากร

11) ทบทวนคู่มือการใช้งาน/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อปรับปรุงแก้ไขคู่มือการใช้งาน/ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ถูกต้องทันสมัยในระบบ E-Office และจัดเก็บในระบบฐานข้อมูลบุคลากรให้พร้อมใช้งานโดยเก็บไว้ที่ไฟล์เตอร์องค์ความรู้ขององค์กร (KM)

3.1 รูปแบบการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน

- การมีส่วนร่วมระดับฝ่าย (เฉพาะหน่วยงานนำร่อง)

1. กิจกรรมที่ 1 : สำนักงานเลขานุการ จัดให้มีการประชุมบุคลากรทั้งองค์กร ครั้งที่ 1/2555 เมื่อวันที่ 18 มิถุนายน 2555 ณ ห้องทยภมณี (211) มีจำนวนบุคลากรเข้าร่วมทั้งสิ้น 23 คน จากบุคลากรทั้งหมด 30 คน คิดเป็นร้อยละ 77 เพื่อให้ความรู้ และสาคิตการใช้ระบบการลาออนไลน์ให้กับบุคลากรของสำนักงานเลขาฯ โดยกำหนดให้สำนักงานเลขานุการเป็หน่วยงานนำร่อง/ทดลองใช้ระบบการลาออนไลน์ ระย โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ก.ค. 55 เป็นต้นไป และหลังจากนั้นทำการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบลาออนไลน์ (บุคลากร) ภายในสำนักงานเลขาฯ ครั้งที่ 1 (1 ก.ค. - 30 ก.ย. 55) พบว่าผู้ใช้ระบบลาออนไลน์ (บุคลากร) ภายในสำนักงานเลขาฯมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.07)

2. กิจกรรมที่ 2 : จากการทำการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบลาออนไลน์ (บุคลากร) ภายในสำนักงานเลขาฯ ครั้งที่ 2 (1 ก.ค. 55 - 14 ก.พ. 56) พบว่าผู้ใช้ระบบลาออนไลน์ (บุคลากร) ภายในสำนักงานเลขาฯ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) ซึ่งความพึงพอใจในการใช้ระบบมีแนวโน้มที่ดีขึ้น สำนักงานเลขานุการ จึงจัดให้มีการประชุมบุคลากรทั้งองค์กร ครั้งที่ 2/2555 เมื่อวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2556 ณ ห้องเรไร (232) มีจำนวนบุคลากรเข้าร่วมทั้งสิ้น 25 คน จากบุคลากรทั้งหมด 30 คน คิดเป็นร้อยละ 83 เพื่อติดตามผลการใช้งานระบบลาออนไลน์ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ร่วมหาแนวทางแก้ปัญหา/อุปสรรคในการใช้งาน และทำความเข้าใจร่วมกันอีกครั้ง โดยสำนักงานเลขาฯ กำหนดเริ่มใช้ระบบการลาออนไลน์ทั้งองค์กร วันที่ 1 มีนาคม 2556 และยกเลิกการส่งใบลาแบบกระดาษ (เฉพาะสำนักงานเลขาฯ)ในวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2556





- การมีส่วนร่วมระดับฝ่าย/ศูนย์

สถาบันฯ มีกิจกรรมระดมสมองสถาบันฯ ให้มีกิจกรรมการถ่ายทอดองค์ความรู้ เรื่อง การลาออนไลน์สู่บุคลากรทั้งองค์กร เมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2556 เวลา 09.30 – 12.00 น. ณ ห้องละอองฟ้า (305) โดยมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งสิ้น 83 คน การบรรยายเป็นลักษณะของอธิบายถึงความเป็นมาของระบบการลาออนไลน์ ขั้นตอนการปฏิบัติลาออนไลน์ ข้อควรระวัง และเปิดช่วงเวลาตอบข้อซัก – ถามต่างๆ และประกาศใช้ระบบออนไลน์ สำหรับบุคลากรทั้ง 10 ฝ่าย วันที่ 25 มีนาคม 2556 ซึ่งมีการประเมินผลความพึงพอใจในการใช้ระบบของบุคลากรทั้งองค์กรครั้งแรกในเดือนมิถุนายน 2556 ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ที่ระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 3.31)

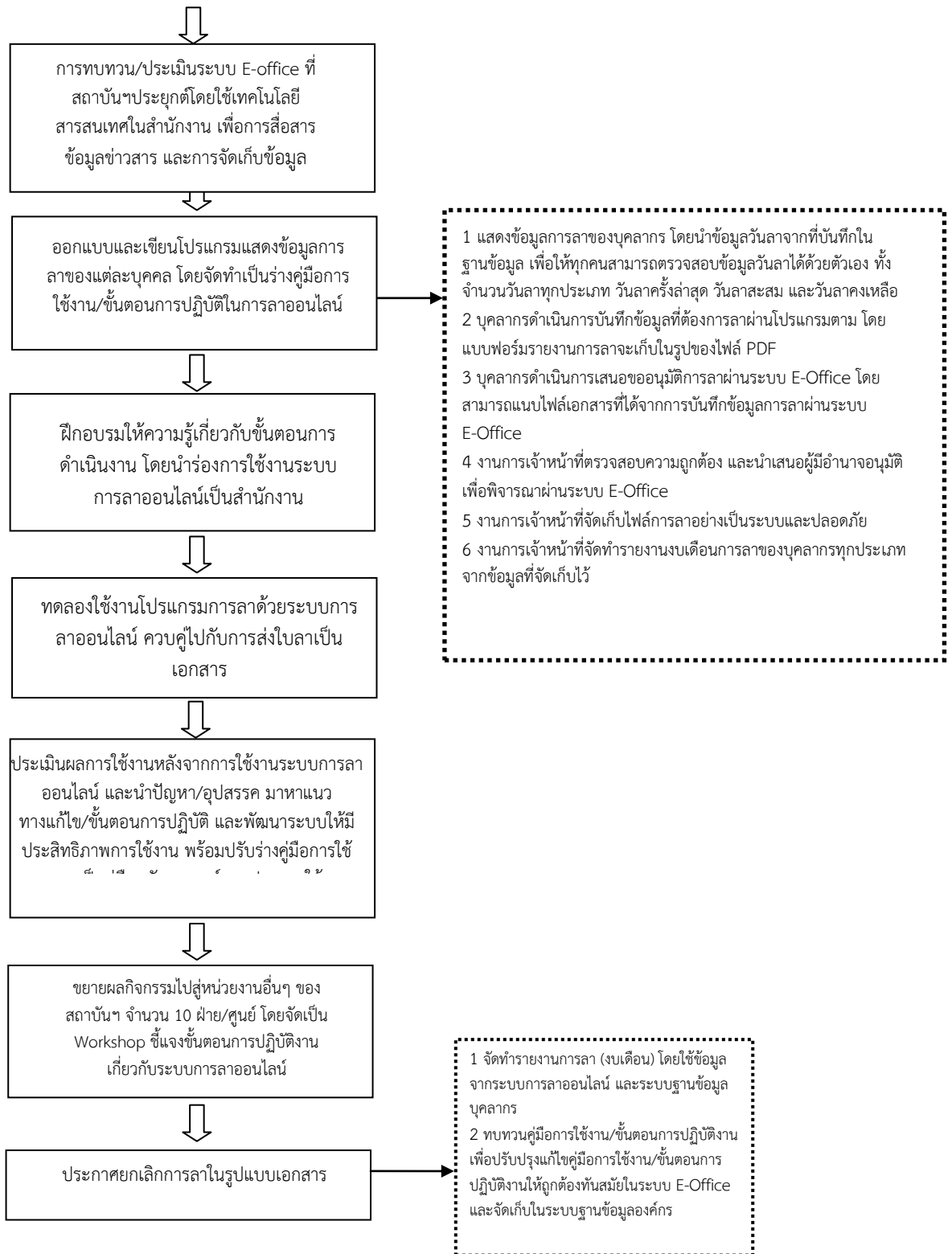


3 . 2

ขั้นตอนการดำเนินงาน (Work Flow)

ศึกษารูปแบบ และระเบียบนายกรัฐมนตรีกว่าด้วยการลาของข้าราชการ

- 1 การศึกษารูปแบบระบบการลาแบบที่มีการปฏิบัติ/ใช้อยู่โดยใช้เอกสาร เพื่อการขออนุญาตลาของบุคลากรในหน่วยงาน
- 2 การศึกษาระเบียบราชการสนับสนุน: ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการลาของข้าราชการ พ.ศ. 2555 ลว. 11 มกราคม 2555 ข้อ 12 วรรค 2 ที่ระบุว่าส่วนราชการสามารถนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้ในการลาได้ ทั้งนี้



4. การส่งเสริมการกระจายความรู้ และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์

- การมีส่วนร่วมระดับฝ่าย/ศูนย์

กิจกรรมที่ 1 : สถาบันฯ มีกิจกรรมระดมสมองสถาบันฯ ให้มีกิจกรรมการถ่ายทอดองค์ความรู้ เรื่อง การลาออนไลน์สู่บุคลากรทั้งองค์กร เมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2556 เวลา 09.30 – 12.00 น. ณ ห้อง ละอองฟ้า (305) โดยมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งสิ้น 83 คน การบรรยายเป็นลักษณะของอธิบายถึงความเป็นมาของ ระบบการลาออนไลน์ ขั้นตอนการปฏิบัติลาออนไลน์ ข้อควรระวัง และเปิดช่วงเวลาตอบข้อซักถามต่างๆ และ ประกาศใช้ระบบออนไลน์ สำหรับบุคลากรทั้ง 10 ฝ่าย วันที่ 25 มีนาคม 2556สถาบันฯ มีการทบทวนคู่มือการใช้งาน/ขั้นตอนการปฏิบัติ เพื่อปรับปรุงแก้ไขคู่มือการใช้งาน/ขั้นตอนการปฏิบัติให้ถูกต้องทันสมัยในระบบ E-Office และจัดเก็บความรู้ไว้ในฐานข้อมูลองค์กรให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ ซึ่งจะมีการประเมินผลความพึงพอใจ ในการใช้ระบบของบุคลากรอีกครั้งหนึ่งในเดือนมีนาคม 2557

กิจกรรมที่ 2 : สถาบันฯ มีกิจกรรมระดมสมองสถาบันฯ ให้มีกิจกรรมการถ่ายทอดองค์ความรู้ เรื่องระบบยกเลิกการลาของบุคลากรในระบบการลาออนไลน์ และระบบ ERPเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2556 เวลา 09.30– 12.00 น. ณ ห้องละอองฟ้า (305) โดยมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งสิ้น 60 คน การบรรยายเป็น ลักษณะของอธิบายถึงขั้นตอนของการยกเลิกการลาของบุคลากรในระบบการลาออนไลน์ ว่าจะมีขั้นตอนการ ปฏิบัติอย่างไร ข้อควรระวัง และเปิดช่วงเวลาตอบข้อซักถามต่างๆ

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กร

วันที่ 8 กรกฎาคม 2556 สถาบันด้านครัวและโภชนาการเสวกิตติภัทราพร โดยคณะกรรมการจัดการองค์ความรู้ ของสถาบันฯ จัดกิจกรรมถ่ายทอดความรู้/ริบรู้อุด เกี่ยวกับ "การยกเลิกวันลาผ่านระบบการลาออนไลน์" และ "ระบบ ERP" ให้แก่บุคลากรสถาบันฯ โดยมีผู้สนใจเข้าร่วมฟังประมาณ 60 คน



5. ผล ก า ร

สำคัญ

เชิงปริมาณ

- 1)ลดปริมาณการใช้กระดาษ และลดค่าใช้จ่าย
- 2)ลดขั้นตอน/ระยะเวลาการเสนอขออนุมัติ/โดยเฉพาะอย่างยิ่งระยะเวลาในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการทำงานบเดือน วันลา

ดำเนินงาน (Output) ที่

3)ลดสถานที่ที่ต้องใช้จัดเก็บรักษาใบลา

เชิงคุณภาพ

- 1)บุคลากรสามารถตรวจสอบวันลาและจัดเก็บข้อมูลการลาของตัวเองได้
- 2)สามารถใช้ศักยภาพของระบบ E-Office และระบบฐานข้อมูลบุคลากร ได้อย่างสมบูรณ์มากขึ้น
- 3)งานการเจ้าหน้าที่สามารถจัดทำรายงานบเดือนได้อย่างสมบูรณ์ง่าย รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

6. **ผลลัพธ์ความสำเร็จของการดำเนินงาน (Outcome)** (หมายถึง คุณภาพของผลผลิตที่ส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การมีงานทำของบัณฑิต การจดสิทธิบัตรของงานวิจัย ความพึงพอใจในการให้บริการ การได้รับรางวัล) **ที่สำคัญ** ประกอบด้วย 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 : ส่วนของสถาบันฯ

- 1) ลดปริมาณการใช้กระดาษ และประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารในหน่วยงาน
- 2) แสดงถึงความตั้งใจ และความสามารถในความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

ส่วนที่ 2 : ส่วนของเจ้าหน้าที่

- 1) การจัดทำบเดือนรวดเร็ว ถูกต้อง และข้อมูลที่เชื่อถือได้
- 2) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บข้อมูลและสะดวกในการสืบค้น
- 3) ลดระยะเวลาและขั้นตอนในการขออนุมัติการลา
- 4) สะดวกต่อการจัดทำสรุปรายงานการลาของบุคลากรผ่านระบบการลาออนไลน์

ส่วนที่ 3 : ส่วนของบุคลากร : ผู้ลา

- 1) สร้างความเชื่อมั่นในระบบการลาที่เกิดจากผู้ลาได้ดำเนินการบันทึกการลา การเสนอขออนุมัติการลา ตรวจสอบความถูกต้อง และการจัดเก็บข้อมูลที่ได้รับอนุมัติของผู้ลาเองทั้งกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบ
- 2) สร้างโอกาสให้บุคลากรทุกคน ทุกสถานภาพ ทุกตำแหน่ง ทุกวัย ของสถาบันฯ สามารถเข้าถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ(เครื่องคอมพิวเตอร์) ซึ่งปัจจุบันนี้เป็นสิ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิต ได้ระดับหนึ่ง

7. **การประเมินผลและการนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงในอนาคต**

เมื่อทำการประเมินผลการใช้ระบบลาออนไลน์ ในผลผลิตที่เกิดขึ้นสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1) ลดปริมาณกระดาษ

จากการเก็บข้อมูลของปริมาณกระดาษซึ่งเป็นเอกสารการขอลาในรูปแบบต่าง ๆ (ลาป่วย ลากิจ ลาพักผ่อน ฯลฯ) พบว่าในแต่ละเดือนที่เริ่มเก็บข้อมูล ปริมาณกระดาษไม่ได้ถูกนำมาใช้เพื่อประกอบการขอลาประมาณ 60 แผ่นต่อเดือน (เริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือน มีนาคม 2556 ซึ่งเปิดให้ใช้ระบบลาออนไลน์ทุกภาคส่วน)

2) ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการลา

ในอดีต ขั้นตอนการลาแสดงดังแผนภาพด้านล่าง ซึ่งใช้ระยะเวลารวม 6 วันทำการ จึงจะทราบผลการอนุมัติให้ลา แต่ในขณะที่การใช้ระบบลาออนไลน์ ใช้ระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติภายใน 1 วันทำการเท่านั้น สามารถลดระยะเวลาได้ถึง **83.33%**

ที่	การดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ / ผู้เกี่ยวข้อง	กำหนดเวลาดำเนินงาน/เวลาแล้วเสร็จ
1	การจัดเตรียมใบลาทุกประเภท	บุคลากร	
2	เสนอใบลา - ลาพักผ่อนและลาภารกิจ - ลาป่วย - ลาพักผ่อนไปต่างประเทศ	บุคลากร	ล่วงหน้า 3 วัน วันแรกที่กลับมาปฏิบัติงาน อย่างน้อย 5 วัน ก่อนการเดินทาง
3	ตรวจสอบและเสนอข้อมูล การลาของผู้ขอลาและบันทึก วันลาในสมุด	บุคลากร	ภายใน 1 วัน หลัง ②
4	พิจารณาอนุมัติ - กรณีรอง ผอ. ทนผ. ทศ. ผจก.โรงงาน - กรณีบุคลากรอื่น ๆ	ผู้อำนวยการ รอง ผอ.ฝ่ายบริหารฯ	ภายใน 2 วัน หลัง ③ ภายใน 1 วัน หลัง ③
5	การจัดเก็บใบลา และการจัดทำ รายงานงบเดือน	หัวหน้างานการเจ้าหน้าที่	ภายใน 1 วันทำการ หลัง
6	เสนอรองผู้อำนวยการ ฝ่ายบริหาร / หัวหน้าฝ่าย บริหารฯ เพื่อทราบ	หัวหน้างานการเจ้าหน้าที่	ภายใน 1 วัน หลัง ⑤

3) ลดสถานที่ที่ต้องใช้เก็บเอกสารการลา

เมื่อจำนวนกระดาษที่ใช้ในการขอลามีจำนวนลดลง ทำให้มีพื้นที่ว่างในการจัดเก็บเอกสารประเภทอื่น ๆ ได้มากขึ้น ซึ่งสามารถเห็นได้อย่างเป็นรูปธรรม

4) บุคลากรสามารถตรวจสอบวันลาและจัดเก็บข้อมูลการลาของตนเองได้

เนื่องจากข้อมูลที่จัดเก็บเป็นลักษณะออนไลน์ จึงทำให้บุคลากรสามารถตรวจสอบวันลาของตนได้จากหน้าจอคอมพิวเตอร์ ณ ที่ใดก็ได้ และระบบดังกล่าวมีการจัดเก็บข้อมูลการลาส่วนบุคคลไว้ จึงทำให้สามารถเรียกดูข้อมูลได้แบบ Real Time อีกทั้งระบบยังมีความปลอดภัยในการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหลอีกด้วย

5) สามารถใช้ศักยภาพของระบบ E-Office ได้มากขึ้น

เมื่อบุคลากรจำเป็นต้องลางจะมีการใช้ระบบการลาออนไลน์ ซึ่งจำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับระบบ E-Office ในการขออนุมัติการลาต่าง ๆ จึงเป็นการใช้ประโยชน์จากระบบ E-Office อีกทางหนึ่งด้วย รวมถึงการทำให้บุคลากรมีการใช้ระบบ E-Office เพิ่มมากขึ้น ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากระบบเพิ่มมากขึ้นด้วย จึงเห็นได้ว่าระบบการลาออนไลน์สามารถเพิ่มศักยภาพของระบบ E-Office ด้วย

6) งานการเจ้าหน้าที่สามารถจัดทำรายงานได้อย่างสมบูรณ์ง่าย รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

เมื่อข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการลาอยู่ในระบบออนไลน์ งานการเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำรายงานต่าง ๆ เช่น จำนวนบันทึกการลา และการจัดทำบเดือนในแต่ละเดือนก็มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีความถูกต้องแม่นยำ และน่าเชื่อถือมากขึ้น สามารถเรียกดูข้อมูลได้แบบ Real Time จึงทำให้การพิจารณาหรือตัดสินใจในการจัดการบริหารงานต่าง ๆ มีความคล่องตัวและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

เมื่อวิเคราะห์ผลการประเมินความสำเร็จของโครงการ (ระยะที่ 2) ในรายดัชนี ได้ผลดังนี้

- 1) มีระบบการลาออนไลน์ที่สมบูรณ์ โดยยกเลิกการส่งใบลาเป็นกระดาษ
ขณะนี้ระบบการลาออนไลน์มีความสมบูรณ์เพิ่มมากขึ้น มีการยกเลิกการส่งใบลาเป็นกระดาษแล้วทำให้บรรลุตามดัชนีนี้
- 2) มีการใช้งานระบบลาออนไลน์ทุกฝ่าย/ศูนย์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของบุคลากรทั้งหมด
ขณะนี้บุคลากรทุกคน (คิดเป็น 100%) ในทุกฝ่าย/ศูนย์ ใช้งานระบบลาออนไลน์ ทำให้บรรลุตามดัชนีนี้
- 3) ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการลาออนไลน์ของบุคลากรทั้งสถาบัน ไม่ต่ำกว่า 3.5
ขณะนี้มีการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้ระบบการลาออนไลน์ 3 ครั้ง แบ่งเป็นการสำรวจในหน่วยงานนำร่อง 2 ครั้ง และทั้งองค์กร 1 ครั้ง พบว่า

- การสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานนำร่อง (สำนักงานเลขานุการ) ในครั้งแรกความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 3.07) และครั้งที่สองมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.67) ซึ่งจะเห็นแนวโน้มในการพึงพอใจต่อระบบดังกล่าวเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากมีความรู้ความเข้าใจ และระบบมีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เมื่อมีปัญหาหรือข้อคิดเห็นจากผู้ใช้
- การสำรวจความพึงพอใจทั้งองค์กร ซึ่งขณะนี้ดำเนินการในครั้งแรก (3 เดือนแรกของการใช้งาน) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 3.31) สำหรับครั้งที่สอง จะทำการประเมินเมื่อผ่านการใช้งานระบบแล้ว 1 ปี (ประมาณเดือนมีนาคม 2557) ซึ่งคาดว่าความพึงพอใจต่อระบบน่าจะสูงขึ้นจนสามารถบรรลุตามดัชนีชี้วัดที่ตั้งไว้ได้ (คะแนนเฉลี่ยสูงกว่า 3.50)

จากการประเมินผลในด้านต่าง ๆ ทั้งผลผลิตและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น และดัชนีชี้วัดความสำเร็จจะเห็นได้ว่าระบบการลาออนไลน์สามารถตอบโจทย์ต่าง ๆ ได้อย่างเป็นรูปธรรม ถึงแม้ว่าระบบมีการใช้งานแล้วแต่ก็ยังคงต้องมีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง จากปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้ใช้ระบบซึ่งในอนาคตระบบนี้น่าที่จะเป็นประโยชน์ต่องานประกันคุณภาพของสถาบันฯ ได้ไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง

8. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

ความร่วมมือจากบุคลากรทุกภาคส่วนทุกระดับที่มีส่วนร่วมในการเรียนรู้ระบบ IT และมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบสารสนเทศของสถาบันฯ เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งในระบบบริหารจัดการบุคลากรของสถาบันฯ