



แบบรายงานผลงานการพัฒนาคุณภาพต่อเนื่อง (CQI)

1. ชื่อผลงาน

ภาษาไทย: One-Page ขั้นตอนการจองห้องประชุม สำหรับใช้งาน Back Office ของสถาบันราชานุกุล

ภาษาอังกฤษ: One-Page Guide: Meeting Room Booking Procedure for the Rajanukul Institute's Back Office.

2. ชื่อหน่วยงานและที่อยู่

กลุ่มภารกิจบริหารทั่วไป หน่วยงานห้องประชุมและโอเพอร์เรเตอร์

3. ปีที่ดำเนินการ ปีงบประมาณ 2568

4. คำสำคัญ

ภาษาไทย จองห้องประชุม

ภาษาอังกฤษ One-Page /Back Office

5. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจองห้องประชุมเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นเป็นประจำในองค์กร แต่จากการเก็บข้อมูลพบว่ากระบวนการจองห้องประชุมผ่านระบบ Back Office ยังมีข้อจำกัดหลายประการ เช่น การจองซ้ำซ้อน ความล่าช้าในการอนุมัติ และความไม่เข้าใจของผู้ใช้เกี่ยวกับขั้นตอนในระบบ ส่งผลให้เกิดความไม่สะดวกในการใช้งานและสูญเสียเวลาในการประสานงาน

ดังนั้นจึงมีแนวคิดในการจัดทำ เอกสาร One-Page ขั้นตอนการจองห้องประชุม เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และลดข้อผิดพลาด โดยใช้หลักการของการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (CQI)

6. เป้าหมาย/วัตถุประสงค์

6.1 เพื่อให้บุคลากรสามารถจองห้องประชุมผ่านระบบ Back Office ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ



6.2 เพื่อลดข้อผิดพลาดจากการจองห้องประชุมซ้ำซ้อนและลดเวลาการประสานงาน

6.3 เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้เกิดความชัดเจน เข้าใจง่าย และใช้งานได้จริง

7. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

7.1 ตัวชี้วัดที่ 4.9.1 จำนวนผลงาน/นวัตกรรมที่ได้จากกระบวนการจัดการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร

7.2 ผ่านการประเมินผลความพึงพอใจ 80 – 90 เปอร์เซนต์ ในงานบริการจากผู้ใช้บริการ ใน ระดับ ดี อย่างต่อเนื่อง

8. ระยะเวลาดำเนินการ ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ - สิงหาคม 2568 รวม 7 เดือน

9. กิจกรรมการพัฒนา (Quality Improvement Process)

9.1 กิจกรรมก่อนลงมือแก้ไข (Pre improvement process)

9.1.1 ข้อมูลสถิติผลลัพธ์การดำเนินงาน ดังนี้ ลักษณะสำคัญของงานบริการและปริมาณงาน (3 ปี ย้อนหลัง 2565-2567)

งานบริการ	หน่วยนับ	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
1. จำนวนผู้มารับบริการห้องประชุม ส่วนกลาง	ครั้ง	727	1424	1103
2. ให้บริการ โสตทัศนูปกรณ์และเครื่องเสียง ภาควิชา (ภายนอก)	รายการ	248	298	63
3. ให้บริการรับ/โอน/ต่อสาย โทรศัพท์ (ภายใน – ภายนอก)	ครั้ง	21,120	35,401	33,397
4. ให้บริการประกาศเสียงตามสาย	ครั้ง	-	-	591
5. ทะเบียนคุมการใช้โทรศัพท์ส่วนกลาง(เริ่ม กันยายน 67)	หน่วยงาน		-	22

9.1.2 การวิเคราะห์สาเหตุ

โดยใช้ ☐ แผนภูมิแกนต์ ☐ แผนภูมิต้นไม้ ☐ ตาราง ☒ PDCD สรุป
รายละเอียดได้ดังนี้

Plan (วางแผน)

- สำรวจปัญหาการใช้งานระบบจองห้องประชุมจากผู้ใช้จริง
- รวบรวมข้อมูลสถิติการจองผิดพลาดหรือการร้องเรียน
- วางแผนจัดทำเอกสาร ONE PAGE อธิบายขั้นตอนการจองแบบเข้าใจง่าย พร้อมภาพประกอบ

Do (ลงมือทำ)

- จัดทำเอกสาร ONE PAGE ขั้นตอนการจองห้องประชุมผ่านระบบ Back Office
- ประชาสัมพันธ์เอกสารผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Intranet, กลุ่มไลน์งาน, E-mail และเอกสารเวียน
- ให้คำแนะนำในการใช้งานระบบกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

Check (ตรวจสอบผล)

- ตรวจสอบความพึงพอใจหลังการใช้งานเอกสาร ONE PAGE
- ตรวจสอบจำนวนครั้งของการจองผิดพลาด/ซ้ำซ้อนก่อนและหลังการใช้เอกสาร
- ตรวจสอบเวลาที่ใช้ในการจองห้องประชุม

Act (ปรับปรุง/พัฒนาเพิ่มเติม)

- ปรับปรุงเอกสาร ONE PAGE ให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้นจากผลตอบรับ
- พัฒนาคู่มือเวอร์ชันดิจิทัล/คลิปวิดีโอเพิ่มเติมหากจำเป็น
- เสนอแนวทางเพิ่มเติมในการพัฒนาระบบจองห้องประชุม เช่น ระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ

9.1.3 การทบทวนงานวิจัย/ความรู้ที่เกี่ยวข้อง

9.1.3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ศึกษาจากเอกสารงานวิจัย ดังนี้

- การพัฒนาระบบจองห้องประชุมออนไลน์ สำหรับการไฟฟ้านครหลวง: มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่และบริหารจัดการห้องประชุมให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- การพัฒนาระบบจองห้องประชุมออนไลน์และควบคุมการเข้าใช้ห้องด้วยบอร์ดรูดบัตรรีพาย (กรณีศึกษา มจพ.): เป็นตัวอย่างของการนำเทคโนโลยี IoT มาประยุกต์ใช้เพื่อควบคุมการเข้า-ออกห้อง
- การศึกษาความพึงพอใจการใช้ระบบการจองห้องประชุม (กรณีศึกษา คณะแพทยศาสตร์ รพ.รามาธิบดี): ชี้ให้เห็นว่าระบบออนไลน์มีความทันสมัยและช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงการจองได้สะดวกและรวดเร็ว

9.1.3.2 แนวคิด/ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในต่างประเทศ: เน้นผลกระทบต่องค์กรและเทคโนโลยีอัจฉริยะงานวิจัยในต่างประเทศจะมองในภาพที่กว้างกว่า โดยมุ่งเน้นไปที่ผลกระทบของระบบจองห้องประชุมต่อประสิทธิภาพขององค์กรโดยรวม และการนำเทคโนโลยีขั้นสูงมาประยุกต์ใช้

ประเด็นหลักที่พบในงานวิจัยต่างประเทศ: เพิ่มประสิทธิภาพและผลิตภาพ (Efficiency and Productivity): มีงานวิจัยที่ระบุว่าองค์กรสามารถเพิ่มประสิทธิภาพโดยรวมได้ถึง 40% เมื่อใช้ระบบจองห้องประชุมดิจิทัล ระบบช่วยลดเวลาที่พนักงานต้องสูญเสียไปกับการหาห้องว่าง ลดความขัดแย้งในการจอง และทำให้การประชุมเริ่มต้นได้ตรงเวลา

สรุป งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบจองห้องประชุมมีแนวโน้มที่ชัดเจนจากการพัฒนาระบบเพื่อ "ความสะดวก" และ "ลดข้อผิดพลาด" ไปสู่การเป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์ที่ช่วย "เพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร" และ "บริหารจัดการทรัพยากรอย่างชาญฉลาด" โดยมีเทคโนโลยี IoT และการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญในปัจจุบัน

9.2 การดำเนินกิจกรรมแก้ไข/ปรับปรุง Storybook ที่สร้างจากข้อมูล ตามกระบวนการ PDCA (Plan-Do-Check-Act)

Storybook: การจองห้องประชุม เรื่องราวการปรับปรุงกระบวนการจองห้องประชุมของ Back Office สถาบันราชานุกูล

บทนำ: ความท้าทายของเรา (The Challenge) ณ สถาบันราชานุกูล ทีมงาน Admin ห้องประชุมและโอเปอเรเตอร์ของเราสังเกตเห็นว่า การจองห้องประชุมในแต่ละวันนั้นเต็มไปด้วยความสับสน มีการจองซ้ำซ้อน ใช้เวลานาน และเกิดข้อผิดพลาดอยู่บ่อยครั้ง

ภารกิจของเราคือ: "ทำให้การจองห้องประชุมเป็นเรื่องที่ง่าย รวดเร็ว และถูกต้องสำหรับทุกคน"

- **บทที่ 1: เครื่องมือชิ้นใหม่ (The "Do" Phase)**

หลังจากระดมสมอง ได้สร้างเครื่องมือชิ้นสำคัญขึ้นมา นั่นคือ "คู่มือการจองห้องประชุมใน 1 หน้า (ONE PAGE)" ที่สรุปทุกขั้นตอนไว้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย ทำเอกสารเวียนเผยแพร่คู่มือนี้ให้กับเพื่อนพนักงานทุกคน โดยหวังจะพิสูจน์ว่า ONE PAGE ใช้งานได้ผลจริงหรือไม่

- **บทที่ 2: ตรวจสอบความจริง (The "Check" Phase)**

เมื่อทุกคนได้ลองใช้คู่มือ ONE PAGE ไประยะหนึ่ง ทีมของเราจะเริ่มภารกิจ "ตรวจสอบผลลัพธ์" เพื่อหาคำตอบ เริ่มจากการ "สำรวจความพึงพอใจ" จากเพื่อนร่วมงานโดยตรง พวกเขารู้สึกอย่างไร? คู่มือนี้ช่วยได้จริงไหม? มีตรงไหนที่ยังสับสนอยู่? ย้อนกลับไปดูข้อมูลเก่า เพื่อ "ตรวจสอบจำนวนครั้งของการจองที่ผิดพลาด/

ซ้ำซ้อน" เปรียบเทียบกันชัดๆ ระหว่างช่วงก่อนและหลังการใช้คู่มือ ONE PAGE **จับเวลา:** อยากรู้ว่าคู่มือ ONE PAGE ช่วยประหยัดเวลาได้จริงหรือไม่ "ตรวจสอบเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการจองห้องประชุม" ว่าลดลงจากเดิมมากน้อยแค่ไหน

- **บทที่ 3: ก้าวต่อไป...สู่การพัฒนาที่ไม่สิ้นสุด (The "Act" Phase)** ข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบผลลัพธ์ นำมา "ปรับปรุงเอกสาร ONE PAGE" ให้สมบูรณ์แบบและตอบโจทย์ผู้ใช้งานมากยิ่งขึ้น

10. ผลการดำเนินงานหรือการประเมินผลการเปลี่ยนแปลง (Performance)

ภายหลังกำหนดการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่กล่าวมา คณะทำงานได้ประเมินผลการดำเนินงาน พบว่าบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ตามตัวชี้วัดความสำเร็จ สรุปเปรียบเทียบกับก่อนการแก้ไขปัญหาดังกล่าวด้วยตาราง/ แผนภาพดังนี้

ก่อนปรับปรุง	หลังปรับปรุง
• เวลาเฉลี่ยในการจอง 10 นาที • ระยะเวลาในการจัดสรร ตามที่ร้องขอ จนถึงอนุมัติ จาก 15 วัน • จำนวนการจองผิดพลาดต่อเดือน 3 ครั้ง • ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน 75 %	• เป็น 3 นาที • ภายใน 3 วันทำการ • เหลือ ไม่เกิน 0.5 ครั้ง • ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน 85 %

11. บทเรียน (ระบุในรูปแบบประโยคเดียว แบบ Bullet)

11.1 ปัจจัยความสำเร็จ สามารถบริการงานห้องประชุม อย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านการประเมินผลความพึงพอใจ 80 – 90 เปอร์เซ็นต์ ในงานบริการจากผู้ให้บริการ ใน ระดับ ดี อย่างต่อเนื่อง มีระบบงานเอกสาร ที่จัดเก็บสถิติการใช้บริการอย่างเป็นระบบ บริการด้วยใจ พร้อมสนับสนุนงานของสถาบัน

11.2 ข้อเสนอแนะ ควรมีการอัปเดตเอกสาร ONE PAGE ทุก 6 เดือน หรือเมื่อระบบมีการเปลี่ยนแปลง

- พิจารณาพัฒนาระบบให้สามารถส่งการแจ้งเตือนทางอีเมลหรือไลน์อัตโนมัติเมื่อมีการจอง
- ส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรม “เข้าใจกระบวนการก่อนลงมือทำ” ด้วยสื่อที่ง่ายต่อการเข้าถึง

11.3 แผนการพัฒนาต่อยอด อาจก้าวไปอีกขั้นด้วยการ "เสนอแนวทางพัฒนาระบบจองห้องประชุม" โดยตรง เช่น การเพิ่ม "ระบบแจ้งเตือนการประชุมอัตโนมัติ" เพื่อแก้ปัญหายั่งยืน

12. รายชื่อผู้พัฒนา/สมาชิกทีม:

- นางสาวเกศสุดา ภูมาลี ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

2.	นายธัญญา หรุ่นมาบแค	ตำแหน่ง	พนักงานอาชีพบำบัด ชำนาญการ
3.	นางสาวซาบีน่า ขจัดมาร	ตำแหน่ง	นักวิชาการโสตทัศนศึกษา
4.	นายศิวารุท เงินโชคอำนวย	ตำแหน่ง	นักวิชาการโสตทัศนศึกษา
5.	นางศตพร พลายมนต์	ตำแหน่ง	พนักงานธุรการ ส4
6.	นายสมศักดิ์ อนุศาสตร์	ตำแหน่ง	ช่างไม้ ช3
7.	นางสาวญาณวดี คล้ายเคลือบ	ตำแหน่ง	นักจัดการงานทั่วไป
8.	นายสัมพันธ์ โพธิ์ทอง	ตำแหน่ง	พนักงานบริการ

ชื่อ-นามสกุล นางสาว ซาบีน่า ขจัดมาร เบอร์โทร 70300/e-mail address auditoriumrajanukul@gmail.com

(ผู้จัดทำรายงาน)