



งานวิเคราะห์/งานสังเคราะห์

การสังเคราะห์

การบริหารจัดการงานประชุมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
จากเดิมที่อยู่ในรูปแบบกระดาษให้เป็นเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

นางสาวชัชญาณมล เลิศสงคราม
เจ้าหน้าที่สำนักงาน (บริหารงานทั่วไป)

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต



งานวิเคราะห์/งานสังเคราะห์

การสังเคราะห์

การบริหารจัดการงานประชุมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
จากเดิมที่อยู่ในรูปแบบกระดาษให้เป็นเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

นางสาวชัยญามล เลิศสงคราม
เจ้าหน้าที่สำนักงาน (บริหารงานทั่วไป)

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
พ.ศ. 2564
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

สารบัญ

หน้าที่

บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและเหตุผลความจำเป็นของการสังเคราะห์	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการสังเคราะห์งาน.....	2
1.3 ขอบเขตการสังเคราะห์.....	3
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
1.5 ประโยชน์การสังเคราะห์งานต่อการพัฒนางานในภาระงานที่ปฏิบัติ	8
บทที่ 2. แนวคิด ทฤษฎีงานสังเคราะห์ การทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.1. กล่าวนำ.....	9
2.2. ความรู้ทางวิชาการหรือแนวคิดที่ใช้ในการดำเนินงานสังเคราะห์.....	9
2.2.1. ความรู้ทางวิชาการ.....	9
2.2.2. แนวคิดด้านการบริหาร.....	12
2.2.3. แนวคิดที่ใช้ดำเนินการ.....	18
บทที่ 3. วิธีการสังเคราะห์	22
3.1. สรุปสาระสำคัญและขั้นตอนการดำเนินงาน	22
โครงสร้างการแบ่งงานและอัตรากำลังสำนักวิทยบริการฯ	23
3.2. ขั้นตอนการดำเนินงานและการสังเคราะห์	25
3.3. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ.....	25
3.4. ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ	25
3.5. ผังกระบวนการและมาตรฐานการปฏิบัติงานที่สะท้อนผลที่ได้รับ	26
3.6. ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการและเป้าหมายขององค์กร.....	41
บทที่ 4. ผลที่ได้จากการสังเคราะห์	43
4.1. ผลจากการสังเคราะห์งาน.....	43
4.2. การวิเคราะห์คุณภาพของผลการปฏิบัติงาน และประโยชน์ที่ได้รับ	47
4.3. สรุปผลการสังเคราะห์	49
บทที่ 5. สรุป และข้อเสนอแนะ	51
5.1. ข้อเสนอแนะและแนวปฏิบัติที่สามารถนำไปปรับใช้	51
5.2. ผลลัพธ์ของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้	52
5.3. ข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์ และแนวทางการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน.....	52
5.4. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไข	53
5.5. ผลที่ได้รับจากการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานและข้อเสนอในการสังเคราะห์ฯ	53

บรรณานุกรม	55
ภาคผนวก	56
ก. แบบฟอร์มวิเคราะห์สภาพแวดล้อม	56
ข. แบบฟอร์มการเขียนสรุปแผนงานด้วยระเบียบวิธี PDCA	58
ค. ข้อมูลการใช้กระดาษกับหมึกพิมพ์ ปีงบประมาณ 2559-2563	60
ง. แสดงภาพการใช้งานระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (SDU Meeting)	62
จ. แสดงภาพการใช้งานระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (Online Meeting)	66

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่

1. การวิเคราะห์สภาวะสภาพแวดล้อมและศักยภาพ	13
2. วงจรคุณภาพ (PDCA) หรือวงจรเดมมิง.....	16
3. การประยุกต์ใช้งาน OFFICE365 สำหรับงานการบริหารจัดการประชุม.....	19
4. การประยุกต์ใช้งาน ZOOM Cloud meetings สำหรับงานการบริหารจัดการประชุม	20
5. โครงสร้างการแบ่งงานและอัตรากำลังสำนักฯ.....	23
6. ภาพผังกระบวนการและมาตรฐานการปฏิบัติงานสะท้อนผลที่ได้รับ	26
7. ขั้นตอนการประชุม (ระบบงานแบบเดิม).....	32
8. ขั้นตอนการประชุม (ระบบงานแบบใหม่).....	40

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่

1. แสดงจำนวนบุคลากร โดยจำแนกตามสายงาน.....	24
2. แสดงขั้นตอนการดำเนินงานระบบงานเดิม	30
3. แสดงขั้นตอนการดำเนินงานระบบงานใหม่	38
4. แสดงการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกของสำนักฯ	44

บทที่ 1

บทนำ

1.1. ความเป็นมาและเหตุผลความจำเป็นของการสังเคราะห์

ปัจจุบันสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 หรือโควิด-19 ทั่วโลกยังไม่มีวัคซีนหรือยารักษาโรค จนทำให้สภาพสังคมความเป็นอยู่ของคนไทยกำลังก้าวสู่ภาวะ New Normal (ภาวะปกติใหม่) ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมชีวิตความเป็นอยู่ของคนไทย อันเป็นโรคติดต่ออันตรายตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง ชื่อและอาการสำคัญของโรคติดต่ออันตราย (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2563 พบการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ป่วยอย่างรวดเร็วทั้งในประเทศและต่างประเทศส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ การศึกษา และการบริหารจัดการระบบงานต่าง ๆ ทำให้มหาวิทยาลัยสวนดุสิตซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เน้นการทำงานร่วมกันทั้งสายวิชาการและสนับสนุนวิชาการ ถึงแม้ว่าปัจจุบันสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 จะเริ่มคลี่คลายไปในทางที่ดีขึ้นแล้วก็ตาม ผู้ขอรับการประเมิน จำเป็นต้องมุ่งพัฒนา เสริมสร้างทักษะการเรียนรู้และการทำงานให้สอดคล้องกับทิศทางของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต : จีวแต่ แจ่ว พ.ศ 2564-2567 : SDU Directions : SMALL but SMART และสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 หรือโควิด-19 คือการพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น การมีส่วนร่วมทำงานเป็นทีม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรทุกระดับในหน่วยงาน ตลอดจนการเรียนรู้ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยที่สนับสนุนให้บุคลากรได้มีการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด SDU Guiding Values : GROW ส่งผลให้ผู้ขอรับการประเมินสามารถเข้าถึงความรู้ที่มีคุณค่าและมีความสำคัญต่อการพัฒนางาน

จากสถานการณ์ดังกล่าว ได้ส่งผลกระทบในวงกว้างหลายภาคส่วนทั้งภาคการศึกษาและภาคธุรกิจได้มีการปรับตัวโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นเครื่องมือสื่อสารเพื่อหลีกเลี่ยงการพบปะและการอยู่ในสถานที่ที่มีการรวมตัวของคนเป็นจำนวนมาก ถึงแม้ว่าวิกฤตการระบาด COVID-19 จะส่งผลกระทบต่อหลายภาคส่วนในประเทศ แต่ก็ถือได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นที่ผลักดันให้ทุกคนต้องปรับตัวเข้าสู่ความเป็นดิจิทัลอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ จากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในปัจจุบันผู้ขอรับการประเมินจึงได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยที่มีอยู่มาทำการสังเคราะห์งานการจัดประชุมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากการจัดประชุมในรูปแบบเดิมนั้นเมื่อมีการประชุมในแต่ละครั้งต้องมีการนัดหมายให้มาประชุมร่วมกัน และต้องมีคนใดคนหนึ่งช่วยทำหน้าที่ดำเนินการประชุม จัดทำวาระการประชุม ช่วยให้การประชุมดำเนินไปตามแผน และเวลาที่ได้กำหนดไว้ รวมถึงจัดเตรียมเอกสารให้มีความพร้อมก่อนเริ่มการประชุม อีกทั้ง ต้องหารือกับประธานเพื่อกำหนดวาระในการประชุม โดยกำหนดวัน เวลา สถานที่ที่จะประชุม กำหนดแผนการประชุม จัดทำเอกสารประกอบการประชุม วาระการประชุม ประสานงานอาหารว่างและเครื่องดื่ม สถานที่ ค่าตอบแทน (ถ้ามี) ไปลงทะเบียนเข้าร่วมประชุม จดรายงานการประชุม และนำเสนอรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารตามลำดับขั้น ซึ่งในกรณีที่ผู้เข้าร่วมประชุมมีจำนวนหลายคนระยะเวลาในการปฏิบัติงานผู้ขอรับการประเมินใช้เวลาเตรียมการประชุมหลายวัน รวมทั้ง มีการเบิกวัสดุสำนักงาน กระดาษมาใช้ประกอบการประชุม และการสำเนาเอกสารหลาย ๆ ชุด ส่งผลให้ได้รับสารเคมีที่เป็นอันตรายอาจก่อให้เกิดโรคมะเร็งได้ในอนาคต

จากปัญหาข้างต้นผู้ขอรับการประเมินได้เล็งเห็นถึงความสำคัญโดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยที่มีอยู่มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน พัฒนาระบบงานการนัดประชุมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงาน มีการเปลี่ยนแปลงโดยปรับเปลี่ยนวิธีการจากเดิมที่อยู่ในรูปแบบกระดาษให้เป็นเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ตั้งแต่ขั้นตอนเตรียมการก่อนการประชุม ขั้นตอนระหว่างการประชุม และขั้นตอนหลังการประชุม ซึ่งการพัฒนางานสิ่งสำคัญคือวิธีการปฏิบัติงาน ขั้นตอน กระบวนการบริหารจัดการ โดยผู้ขอรับการประเมินได้คำนึงถึงความจำเป็นที่ต้องมีการสังเคราะห์เพื่อปรับปรุงรูปแบบวิธีการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพของงานและลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น มีความทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และสอดคล้องกับทิศทาง นโยบายมหาวิทยาลัยที่ส่งเสริมให้หน่วยงานมีการลดการใช้ทรัพยากรที่ไม่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม รมรณรงค์การใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้กระดาษ อันจะนำไปต่อยอดการพัฒนาการทำงานที่ใช้ในการปฏิบัติงานได้ในอนาคต ปัจจุบันผู้ขอรับการประเมินปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สำนักงาน (บริหารงานทั่วไป) ปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการงานสำนักงานอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสำนักงานทั่วไป การวางแผน การบริหารจัดการ การจัดระบบงาน อำนาจการสั่งราชการ มอบหมาย กำกับ แนะนำ ตรวจสอบประเมินผลงาน ตัดสินใจ แก้ปัญหาของหน่วยงานที่รับผิดชอบให้สอดคล้องกับนโยบาย พันธกิจ เป้าหมายของมหาวิทยาลัยและหน่วยงาน รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย จากการวิเคราะห์การบริหารจัดการประชุมของสำนักวิทยบริการฯ เบื้องต้นนั้นปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนั้นเกิดจากกระบวนการปฏิบัติงานด้านการจัดประชุม เช่น วิธีการปฏิบัติงาน อัตรากำลังคน ปริมาณการใช้กระดาษ การสำเนาเอกสารบ่อยครั้ง ระยะเวลาการปฏิบัติงาน คุณภาพของงาน และปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ในการจัดประชุม

ดังนั้น ผู้ขอรับการประเมินจึงได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีงานวิเคราะห์สังเคราะห์งาน การทบทวนวรรณกรรม และวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาทำการสังเคราะห์งานการจัดประชุมของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ โดยสังเคราะห์การบริหารจัดการงานประชุมจากเดิมที่อยู่ในรูปแบบกระดาษให้เป็นเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นในทุกขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้ขอรับการประเมินได้ทำการศึกษาสภาพแวดล้อม วางแผนการดำเนินงาน การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการงาน ประเมินผลและปรับปรุงงาน และนำผลจากการสังเคราะห์มาสู่การใช้งานจริงกับกลุ่มเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ กำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติในการบริหารจัดการงานประชุมในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทำให้หน่วยงานมีคู่มือและแนวทางการปฏิบัติงานที่รองรับกับวิถีชีวิตความเป็นอยู่แบบ New Normal

1.2. วัตถุประสงค์ในการสังเคราะห์งาน

- 1) เพื่อนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการจัดประชุมทำให้ช่วยลดปริมาณการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานได้
- 2) เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพงานการประชุมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้รองรับสถานการณ์ปัจจุบัน
- 3) เพื่อให้บุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศหรือผู้ที่สนใจ มีการปรับเปลี่ยนวิธีการประชุมจากเดิมที่อยู่ในรูปแบบกระดาษให้เป็นเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น
- 4) เพื่อให้ผู้บริหาร บุคลากรของมหาวิทยาลัยไม่ต้องเสียเวลาการเดินทางมาเข้าร่วมประชุม ผู้เข้าร่วมประชุมทุกคนจึงพร้อมที่จะเริ่มการประชุมได้อย่างรวดเร็วผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

1.3. ขอบเขตการสังเคราะห์

ผู้ขอรับการประเมินใช้ข้อมูลที่จะนำมาสังเคราะห์งานจากงานด้านการจัดประชุมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศที่พบเจอปัญหา แล้วนำปัญหาต่าง ๆ ที่พบบนนั้นมาทำการสังเคราะห์ด้วยเครื่องมือและทฤษฎีต่าง ๆ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาอย่างแท้จริง หลังจากที่ได้รับรู้ถึงปัญหาแล้ว ผู้ขอรับการประเมินจะทำการสังเคราะห์เพื่อพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพงานประชุม และหาแนวทางในการปรับปรุงงานให้ดียิ่งขึ้น โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่มหาวิทยาลัยมีอยู่มาประยุกต์ใช้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยขอบเขตการสังเคราะห์งาน ดังนี้

1) ศึกษาปัญหาของงานในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับการจัดประชุม เช่น ปัญหาจากความสัมพันธ์ทรัพยากร (วัสดุสำนักงาน) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต้นทุนค่าใช้จ่ายในการจัดการประชุมแบบเดิม และจากขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สามารถลดขั้นตอนหรือกระบวนการที่ซ้ำซ้อนลงได้

2) ศึกษาหาข้อมูลจากแนวปฏิบัติที่ดี หรือจากผู้มีประสบการณ์ ปรีกษาผู้รู้ผู้เชี่ยวชาญและมีความชำนาญในงานดังกล่าว

3) กำหนดเครื่องมือที่จะนำมาสังเคราะห์และประยุกต์ใช้ในการพัฒนางานการจัดประชุมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยปรับใช้ระบบการประชุมในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้กระดาษ

4) ติดตามประเมินผล สอบถามการใช้งาน และรายงานความคืบหน้าให้กับผู้บริหารสำนักวิทยบริการฯ หรือหัวหน้าส่วนงาน เป็นระยะ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อทบทวนกระบวนการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

5) ทำการศึกษาเทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงเพื่อเสริมสร้างทักษะและสร้างความเชี่ยวชาญในงานที่ผู้ขอรับการประเมินปฏิบัติ

ในกระบวนการสังเคราะห์การบริหารจัดการงานประชุมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจากเดิมที่อยู่ในรูปแบบกระดาษให้เป็นเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

1) ทำการศึกษาว่าขั้นตอน กระบวนการงานใดที่สามารถลดการใช้ปริมาณกระดาษ การสำเนาเอกสารประกอบการประชุม หรือลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้ขอรับการประเมินลงได้

2) ศึกษาเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยที่มีอยู่มาช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงาน เช่น การจองห้องประชุม การติดต่อสื่อสารประสานงาน การจัดเตรียมเอกสารประกอบการประชุม การบันทึกเอกสารการประชุม การแชร์ไฟล์เอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้กระดาษ และรับส่งข้อมูลผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

3) บุคลากรสำนักวิทยบริการฯ มีการปรับเปลี่ยนวิธีการประชุมจากเดิมที่อยู่ในรูปแบบกระดาษให้เป็นเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นลดและทดแทนการใช้กระดาษ ทำให้มหาวิทยาลัยประหยัดค่าใช้จ่ายในการทำสำเนาเอกสารประกอบการประชุม

1.4. นิยามศัพท์เฉพาะ

มหาวิทยาลัย หมายถึง มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

หน่วยงาน หมายถึง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือหน่วยงานอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยทั้งในมหาวิทยาลัย วิทยาเขต และศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง

กฎหมายที่มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการประชุมผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เมื่อพิจารณากฎหมายที่กำหนดเรื่องการประชุมนั้น โดยส่วนใหญ่จะมีการกำหนดถึงการประชุมในรูปแบบปกติ คือ ผู้เข้าร่วมการประชุมต้องมาอยู่ต่อหน้ากันและในสถานที่เดียวกัน ส่วนกฎหมายที่กำหนดถึงการประชุมผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้น ในปัจจุบันยังมีการบัญญัติรองรับไว้น้อยมาก จากการศึกษาพบว่า ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 74/2557 เรื่อง การประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ลงวันที่ 27 มิถุนายน 2557 ได้มีการกำหนดความหมายของ “การประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์” และกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไว้อย่างชัดเจนและมีรายละเอียดมากกว่ากฎหมายฉบับอื่น ๆ สรุปได้ ดังนี้

ความหมาย “การประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์” ในประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 74/2557 ได้กำหนดความหมายของการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไว้ว่า เป็นการประชุมที่กฎหมายบัญญัติให้ต้องมีการประชุมที่กระทำผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยกำหนดเงื่อนไขเกี่ยวกับ ผู้เข้าร่วมประชุมว่า ผู้ร่วมประชุมอย่างน้อยหนึ่งในสามขององค์ประชุมจะต้องอยู่ในที่ประชุมแห่งเดียวกัน โดยผู้ร่วมประชุมทั้งหมดต้องอยู่ในราชอาณาจักรขณะที่มีการประชุม แต่ไม่จำเป็นต้องอยู่ในสถานที่เดียวกัน และสามารถประชุมปรึกษาหารือและแสดงความคิดเห็นระหว่างกันได้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เมื่อพิจารณาความหมายดังกล่าว การประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฯ นี้ จึงครอบคลุมทั้งการประชุมของหน่วยงานรัฐและการประชุมของหน่วยงานเอกชน ที่มีกฎหมายบัญญัติให้ต้องมีการประชุมนอกจากนี้ ได้กำหนดความหมายคำว่า “ผู้ร่วมประชุม” ไว้ว่า ให้หมายความรวมถึงกรรมการ อนุกรรมการ เลขานุการ และผู้ช่วยเลขานุการ ของคณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการด้วย ทั้งนี้ การประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ตามคู่มือฉบับนี้ อาจไม่ได้เป็นไปข้อกำหนดของประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 74/2557 เรื่อง การประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์และประกาศกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เรื่อง มาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2557 ซึ่งอาจส่งผลให้การประชุมหรือมติในที่ประชุมนั้นไม่ได้ถูกรับรองตามกฎหมาย ฉบับดังกล่าว ผู้ควบคุมการประชุมต้องจัดทำรายงานการประชุมและมีการลงชื่อรับรองการประชุมในภายหลังการประชุมดังกล่าวแล้วเสร็จ

กฎหมายที่กำหนดดูแลการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 74/2557 เรื่อง การประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ประกาศกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เรื่อง มาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2557 (ปัจจุบันคือกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม) เรื่อง มาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2557 ประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง แนวนโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2553

การบริหารจัดการ หมายถึง การดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานใด ๆ ของหน่วยงานภาครัฐ และหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐเกี่ยวข้องกับคน สิ่งของและหน่วยงาน โดยครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- 1) การบริหารนโยบาย (Policy)
- 2) การบริหารอำนาจหน้าที่ (Authority)
- 3) การบริหารคุณธรรม (Morality)
- 4) การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (Society)

- 5) การวางแผน (Planning)
- 6) การจัดองค์การ (Organizing)
- 7) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Staffing)
- 8) การอำนวยการ (Directing)
- 9) การประสานงาน (Coordinating)
- 10) การรายงาน (Reporting)
- 11) การงบประมาณ (Budgeting)

การบริหาร (Administration) ใช้ในความหมายกว้าง ๆ เช่น การบริหารราชการ อีกคำหนึ่ง คือ “ การจัดการ ” (Management) ใช้แทนกันได้กับคำว่า การบริหาร ส่วนมากหมายถึง การจัดการทางธุรกิจมากกว่าโดยมีหลายท่านได้ระบุดังนี้ Peter F Drucker : คือ ศิลปะในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกับผู้อื่น (ภาวิดา ธาราศรีสุทธิ, 2542 : 2)

การบริหาร (Management Function) หรือกระบวนการบริหาร (Management Process) (เสนาะ ตีเยาว์, 2546 : 13) ประกอบด้วย

1) การวางแผน (Planning) หมายถึง การกำหนดขึ้นมาล่วงหน้าว่าเป้าหมายเป็นอย่างไร และจะมีวิธีการอย่างไรที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายนั้น หน้าที่ในการวางแผนจะต้องระบุผลงานที่ต้องการและหนทางที่จะทำให้ผลงานนั้นบรรลุเป้าหมาย การวางแผนเป็นการตัดสินใจในปัจจุบันที่จะเลือกวิธีการกระทำเพื่อให้ได้ผลตามความต้องการในอนาคต ส่วนปัจจัยที่จะทำให้ได้ตามเป้าหมายมาน้อย

2) การจัดองค์การ (Organization) หมายถึง การจัดสรรทรัพยากรและการเตรียมกิจกรรมที่จะมอบหมายให้คนหรือกลุ่มคนดำเนินการให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดได้ การจัดองค์การจึงเกี่ยวข้องกับ การกำหนดกิจกรรมหรือทรัพยากรซึ่งเท่ากับเป็นการกำหนดให้เกิดขึ้นจริง โดยการกำหนดงาน การมอบหมายงานให้คน และสนับสนุนให้บุคลากรเหล่านั้นทางด้านทรัพยากรและเทคโนโลยี

3) การนำ (Leading) หมายถึง กระบวนการในการกระตุ้นส่งเสริมให้คนปฏิบัติงานเพื่อบรรลุตามแผนงานที่กำหนด การนำเกี่ยวกับกระบวนการที่ทำให้คนปฏิบัติงานร่วมกันจนสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การกระบวนการนำนี้จะสร้างคนให้เกิดความผูกพันในงาน ส่งเสริมให้คนเต็มใจที่จะปฏิบัติงานและกระตุ้นให้คนทุ่มเทและอุทิศตัวเองให้กับงานจนได้ผลตามที่ต้องการ

4) การควบคุม (Controlling) หมายถึง กระบวนการในการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับผลงานกับเป้าหมายหรือมาตรฐาน และแก้ไขให้ได้ตามเป้าหมาย การควบคุมนี้จะทำให้ผู้บริหารรับผิดชอบในการติดตามความก้าวหน้าในงาน

5) การปรับปรุงงาน หมายถึง การทำให้ดีขึ้น หรือการเปลี่ยนแปลงเพื่อสิ่งที่ดีกว่า หรือการปรับปรุงวิธีการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล สอดคล้องกับนโยบายผู้บริหารมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงาน

การจัดประชุม หมายถึง กระบวนการ การจัดประชุม การประชุมคณะกรรมการหรือคณะทำงาน

การพัฒนางาน หมายถึง การบวนการที่มุ่งเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงวิธีการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เพื่อให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การพัฒนาระบบงาน หมายถึง การจัดระบบ จัดระเบียบงาน ค้นหาวิธีการทำงานที่ดีกว่า และง่ายกว่า เพื่อหลีกเลี่ยงการสูญเสียเปล่าทุกประเภท

การพัฒนาวิธีการทำงาน หมายถึง ปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้น เครื่องมือและอุปกรณ์ตลอดจนสถานที่ทำงาน

การบริหารการศึกษา หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลหลายคนร่วมกันดำเนินการ เพื่อพัฒนาสมาชิกของสังคมในทุก ๆ ด้าน นับตั้งแต่บุคลิกภาพ ความรู้ ความสามารถ เจตคติ พฤติกรรม คุณธรรม เพื่อให้มีค่านิยมตรงกันกับความต้องการของสังคม โดยกระบวนการต่าง ๆ ที่ต้องควบคุมสิ่งแวดล้อมให้มีผลต่อบุคคล และอาศัยทรัพยากร ตลอดจนเทคนิคต่าง ๆ อย่างเหมาะสม เพื่อให้ บุคคลพัฒนาไปตรงตามเป้าหมายของสังคมที่ตนดำเนินชีวิตอยู่ (ภาวิดา ธาราศรีสุทธิ, 2542 : 6)

การพัฒนาองค์การ (Organization Development) หมายถึง ความพยายามที่มีการวางแผนในการเปลี่ยนองค์การให้มีประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง และให้ความสำคัญกับคนมากขึ้น โดยใช้ความคูด้านพฤติกรรมในการสนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมในการสำรวจตนเองและสร้างความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงองค์การ และเน้นการใช้กระบวนการกลุ่มหรือความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการสร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดผลกระทบต่อสมาชิกทุกคน และเกิดความร่วมมือในการเปลี่ยนแปลง (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2557 : 289)

การนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึง กระบวนการที่องค์การของรัฐองค์การเดียวหรือหลายองค์การรับผิดชอบในการนำนโยบายหรือแผนงานหรือโครงการไปปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จ หรือความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ แต่ปัจจัยสำคัญที่สุด คือ ภาวะผู้นำของผู้รับผิดชอบโครงการ การที่ผู้รับผิดชอบโครงการมีภาวะผู้นำสูงจะปรับเปลี่ยนให้องค์การเป็นองค์การที่มีสมรรถนะสูง สามารถเปลี่ยนวิกฤติจากสภาพปัญหาต่าง ๆ ให้เป็นโอกาสที่จะนำไปสู่ความสำเร็จได้ (สมบัติ อารังธัญวงศ์, 2540 : 460)

การพัฒนางานหรือปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล หมายถึง หลักการที่สำคัญของกระบวนการปฏิบัติงานที่เน้นผลลัพธ์ของการดำเนินการ การบริหารจัดการในองค์กรที่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของงานและบุคลากรในองค์กร ในบางกรณีจำเป็นต้องขยายผลการปฏิบัติงานที่มีส่วนร่วมของหน่วยงานอื่นที่อยู่นอกหน่วยงานภายในองค์กรเดียวกัน ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกและอยู่เหนือการควบคุมแต่สามารถบริหารจัดการได้ การบรรลุจุดประสงค์ในการปฏิบัติ จำเป็นต้องสร้างแนวปฏิบัติงานที่มีความสอดคล้อง เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานร่วมกันอย่างเป็นรูปธรรม มีความชัดเจนในพันธกิจของหน่วยงาน เน้นผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลักสำคัญ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เข้ามาปรับใช้ในการบริหารจัดการและพัฒนาปรับปรุงงาน จะช่วยให้การติดต่อสื่อสาร การรวบรวมข้อมูล และการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การเข้าถึงหรือควบคุมการใช้งานสารสนเทศ หมายถึง การเข้าถึงระบบสารสนเทศที่ได้รับ การอนุญาต จากการกำหนดสิทธิหรือได้รับมอบอำนาจในการเข้าถึงระบบ ในการอ่าน สร้าง สำเนา และแก้ไขสารสนเทศ ทั้งโดยการเข้าถึงด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์หรือวิธีการทางกายภาพ

การพิสูจน์ยืนยันตัวตน (Authentication) หมายถึง ขั้นตอนการรักษาความปลอดภัยในการเข้าใช้ระบบ เป็นขั้นตอนในการพิสูจน์ตัวตนของผู้ใช้บริการระบบ ทัวไปแล้วจะเป็นการพิสูจน์โดย ใช้ชื่อผู้ใช้ (Username) และรหัสผ่าน (Password)

การยืนยันตัวบุคคล (Identification) หมายถึง ข้อมูลที่สามารถใช้ระบุตัวตน ติดต่อกับหรือค้นหาบุคคลหนึ่งบุคคลใดโดยเฉพาะ หรือเป็นข้อมูลที่ใช้ร่วมกับข้อมูลอื่นเพื่อระบุตัวบุคคลหนึ่งบุคคลนั้น

โดยบุคคลนั้นต้องได้รับการอนุญาต การกำหนดสิทธิหรือการมอบอำนาจให้ผู้ใช้งานเข้าถึงหรือใช้งาน เครือข่ายหรือระบบสารสนเทศ ทั้งทางอิเล็กทรอนิกส์และทางกายภาพ รวมทั้งการอนุญาตสำหรับ บุคคลภายนอก

ความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ หมายถึง ความมั่นคงและความปลอดภัยในบริบทของ การรักษาความลับ ความเชื่อถือได้ และความพร้อมใช้งานของระบบสารสนเทศมหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยมีเป้าหมายเพื่อปกป้องสินทรัพย์ของมหาวิทยาลัยจากเหตุการณ์หรือสถานการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัย ที่ไม่พึงประสงค์ ซึ่งอาจทำให้เกิดความเสียหายต่อสินทรัพย์ของมหาวิทยาลัย

ชื่อผู้ใช้งาน (Username) และรหัสผ่าน (Password) หมายถึง ตัวอักษรหรืออักขระหรือ ตัวเลข ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการตรวจสอบยืนยันตัวบุคคล เพื่อควบคุมการเข้าถึงข้อมูลและระบบข้อมูลใน การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

นโยบายมหาวิทยาลัย หมายถึง การเป็นมหาวิทยาลัยที่สะอาด และใส่ใจสิ่งแวดล้อม (Clean & Green University) ลดการใช้ทรัพยากรการลดการใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้ กระดาษ เช่น การประชุมโดยใช้ระบบ e-Meeting การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ เป็นต้น

บัญชีรายชื่อ (Account Internet) หมายถึง รายการชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านเพื่อนำไปใช้ใน การพิสูจน์ยืนยันตัวตนเพื่อเข้าใช้งานระบบสารสนเทศนั้น ๆ

ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการโดยที่มุ่งหวังถึง ผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้นได้มาโดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัด ไม่ ว่าจะเป็นระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้นให้เป็นผลสำเร็จและ ถูกต้อง ดังนั้น ประสิทธิภาพ จึงเป็นหนึ่งในสิบข้อของหลักธรรมาภิบาล โดยได้กำหนดให้มีตัวชี้วัด ร้อยละ ความสำเร็จของการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อกระตุ้นให้หน่วยงานต่าง ๆ หาวีธีการลดขั้นตอน หรือลดระยะเวลา

ผู้ควบคุมการประชุม หมายถึง ผู้ที่ดำเนินการจัดการประชุม เช่น การสร้างห้องประชุม การ ส่งจดหมายเชิญการประชุม การเปิดเอกสารเพื่อเสนอในที่ประชุม การบันทึกการประชุม เป็นต้น ซึ่งอาจจะ มอบหมายให้เลขานุการเป็นผู้ดำเนินการ

ผู้เข้าร่วมการประชุม หมายถึง ผู้ที่ได้รับเชิญหรือผู้เข้าร่วมประชุมที่ใช้ระบบการประชุม อิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting) ในการประชุมผ่านอุปกรณ์ทุกขนาดหน้าจอ เพื่อเรียกดูรายละเอียดวาระการ ประชุม หรือดาวน์โหลดเอกสารประกอบการประชุม สืบค้นข้อมูลการประชุมต่าง ตรวจสอบงานที่ได้รับ มอบหมายจากการประชุมพิจารณาและรับรองรายงานการประชุมผ่านระบบ และสามารถดูรายงานการลด จำนวนกระดาษได้อีกด้วย

ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง เป็นระบบที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาอำนวยความสะดวกในการดำเนินการประชุม เริ่มตั้งแต่การจัดเตรียม ระเบียบวาระการประชุม การนำเรื่องที่เสนอ เข้าสู่วาระต่างๆ ตามระเบียบปฏิบัติของหน่วยงานในการประชุมแต่ละครั้ง และการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วม ประชุมดูวาระการประชุมที่อยู่ในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ล่วงหน้าก่อนการประชุม และในระหว่าง ดำเนินการประชุมผ่านทางหน้าจอคอมพิวเตอร์ของตนเองได้

ระบบควบคุมการประชุม หมายถึง ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และ/หรืออุปกรณ์ สื่อสาร อิเล็กทรอนิกส์ใด ๆ ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่เชื่อมโยงกันเป็นเครือข่าย และมีการสื่อสาร ข้อมูลกันโดย

ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และหรือการโทรคมนาคม เพื่อให้ผู้ร่วมประชุมสามารถเข้าถึงและใช้งานสำหรับการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ไม่ว่าจะเป็นการประชุมด้วยเสียงหรือทั้งเสียงและภาพ

ระบบสารสนเทศ (Information System) หมายถึง ระบบที่มีการนำข้อมูลดิบไปประมวลผลให้อยู่ในรูปสารสนเทศที่พร้อมใช้งาน

ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Cost reduction) หมายถึง การลดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการดำเนินการผลิตสินค้า หรือบริการ โดยต้นทุนจะเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการออกแบบผลิตภัณฑ์ การผลิต การทดสอบ การจัดเก็บ และการขนส่ง

ลดเวลาในการปฏิบัติงาน (Reduce working hour) หมายถึง การพิจารณาว่าในการปฏิบัติงานนั้นมีกิจกรรมใดบ้างที่ต้องกระทำซ้ำ ๆ กันไปมา หากเราไม่สามารถยกเลิกกิจกรรมนั้นออกได้ ก็ต้องพยายามลดจำนวนครั้งในการกระทำ เพื่อจะได้ไม่ต้องปฏิบัติงานแบบซ้ำ ๆ กันโดยที่ไม่เกิดประโยชน์อันใด เช่น พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านภาษีของรัฐแห่งหนึ่งเมื่อใกล้ถึงช่วงเสียภาษี ผู้ที่ต้องการเสียภาษีจะเดินเข้ามาถามข้อสงสัยเป็นจำนวนมาก พนักงานผู้นี้ต้องการลดการที่จะต้องคอยตอบคำถามแบบซ้ำ ๆ โดยการรวบรวมคำถามที่ถูกถามบ่อย ๆ แล้วเขียนติดเป็นประกาศพร้อมตัวอย่าง เพื่อให้ผู้ที่มาสอบถามสามารถอ่านข้อสงสัยก่อนได้ หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นการลดความสูญเปล่า (Waste) ในการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน

เลขานุการที่ประชุม หมายถึง เจ้าหน้าที่สำนักงาน (บริหารงานทั่วไป) หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดประชุมของหน่วยงาน

สิทธิของผู้ใช้งาน หมายถึง สิทธิจำเพาะ สิทธิพิเศษ และสิทธิอื่นใด ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสวนดุสิตหรือเพื่อการเข้าถึงเข้าใช้สารสนเทศและทรัพยากรสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

1.5. ประโยชน์การสังเคราะห์งานต่อการพัฒนางานการบริหารจัดการประชุม

- 1) เพื่อให้บุคลากรหรือผู้ที่สนใจ นำผลการสังเคราะห์งานที่ได้ไปพัฒนางานในกระบวนการงานประชุม ๆ ของหน่วยงานได้
- 2) เพื่อให้บุคลากรหรือผู้ที่สนใจ มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการประชุม โดยปรับเปลี่ยนวิธีการจากเดิมที่อยู่ในรูปแบบกระดาษให้เป็นเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ตั้งแต่ขั้นตอนเตรียมการก่อนการประชุม ขั้นตอนการประชุม และขั้นตอนหลังการประชุม ทำให้ง่ายต่อการบริหารจัดการในการจัดประชุม
- 3) เพื่อให้บุคลากรหรือผู้ที่สนใจมีแนวปฏิบัติงาน มีแนวทางการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนางานให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้
- 4) เพื่อให้บุคลากรหรือผู้ที่สนใจ ได้ทราบถึงปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานในรูปแบบเดิมและรูปแบบใหม่ และนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการสังเคราะห์ไปพัฒนางานและวิธีการปฏิบัติงานของตนเองที่มีผลกระทบต่อผลลัพธ์ในการปฏิบัติงานได้
- 5) สามารถใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงานแทนกันได้ และเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีงานสังเคราะห์ การทบทวนวรรณกรรม และวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1. กล่าวนำ

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต สนับสนุนให้บุคลากรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาปรับใช้ กระบวนการปฏิบัติงานในหน่วยงาน โดยผู้ขอรับการประเมินได้เล็งเห็นถึงความสำคัญดังกล่าวจึงได้มีการ วิเคราะห์ สังเคราะห์งาน โดยการนำเทคโนโลยีของมหาวิทยาลัยที่มีอยู่มาสนับสนุนการปฏิบัติงาน เพื่อ พัฒนาการกระบวนการในงานการจัดประชุม มีการเปลี่ยนแปลงโดยปรับเปลี่ยนวิธีการจากเดิมที่อยู่ในรูปแบบ กระดาษให้เป็นเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ตั้งแต่ขั้นตอนเตรียมการก่อนการประชุม ขั้นตอน ระหว่างการประชุม และขั้นตอนหลังการประชุม ซึ่งผู้ขอรับการประเมินได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารข้อมูลและรายละเอียดของงานที่ได้พบในระหว่างการทำงานแล้วมาทำการสังเคราะห์ด้วย เครื่องมือและทฤษฎีต่าง ๆ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาอย่างถูกต้องและใช้ในการวางแผน หาแนวทางแก้ไข ปัญหา ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน โดยการสังเคราะห์การบริหารจัดการงานประชุมของสำนักวิทย บริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจากเดิมที่อยู่ในรูปแบบกระดาษให้เป็นเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยการประยุกต์ใช้โปรแกรม Microsoft Office 365 หรือแอปพลิเคชัน ZOOM Cloud Meetings เพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนางาน ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็น ลดต้นทุนค่าใช้จ่าย และมีการนำ เทคโนโลยีที่มหาวิทยาลัยมีอยู่มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

2.2. ความรู้ทางวิชาการหรือแนวคิดที่ใช้ในการดำเนินการงานสังเคราะห์

2.2.1. ความรู้ทางวิชาการ

2.2.1.1. เทคโนโลยีสารสนเทศกับการประยุกต์ใช้ในภาครัฐ

ในปัจจุบันน้อยคนนักที่ไม่เคยได้ยินคำว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ” (Information) แต่ในคำจำกัดความนั้นความหมายที่ครอบคลุมได้รวมถึงความรู้ในกระบวนการที่อาศัย เทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ การติดต่อสื่อสาร การนำข้อมูลมาใช้ เพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพสูงสุดในทุก ๆ ด้าน ซึ่งจะส่งผลต่อความได้เปรียบทางเศรษฐกิจ สังคมและคุณภาพชีวิตของ ประชาชน พัฒนาการที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่าง มากมายในทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ภาคเอกชนได้ประโยชน์จากเทคโนโลยีอย่างเต็มศักยภาพในการ แข่งขันกันผลิตสินค้าและบริการเพื่อสร้างคุณค่าและความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าขณะที่ภาครัฐยังมิได้ใช้ ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศมากนักในการสร้างและนำเสนอบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน ซึ่ง อาจเป็นจุดด้อยของภาครัฐที่ยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง การ ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้กันในปัจจุบันของหน่วยงานราชการแทบทุกแห่ง ได้แก่ การนำเอา เครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ในการพิมพ์เอกสารแทนเครื่องพิมพ์ดีด จึงทำให้หน่วยงานหลายแห่งของ งบประมาณประจำปีเพื่อเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เป็นรุ่นใหม่ขึ้นแล้วนำมาใช้พิมพ์เอกสารทั้งที่เครื่องรุ่น เก่าที่มีศักยภาพเพียงพอหรือสูงกว่าสำหรับการใช้งานเพื่อพิมพ์เอกสาร ในความเป็นจริงแล้วการใช้ ประโยชน์จากเครื่องคอมพิวเตอร์ยังมีด้านอื่น ๆ อีก เช่น การสร้างฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดเก็บเอกสาร ข้อมูลสารสนเทศ เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพสูงมากในการเก็บข้อมูลของหน่วยงานแทนวิธีการเก็บข้อมูล แบบเก่าหรือแบบที่เป็นเอกสาร แต่ถึงอย่างไรก็ตามหน่วยงานบางแห่งได้สร้างจุดเริ่มต้นของการนำ

เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานประจำวันที่อำนวยความสะดวก ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งที่ดีเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน

หลักสำคัญสำหรับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศนั้นควรเข้าใจและตระหนักถึงความจำเป็น ความคุ้มค่า และประโยชน์สูงสุดต้องมองให้ละเอียดถี่ถ้วนด้วยว่าเทคโนโลยีสารสนเทศแต่ละประเภทมีศักยภาพหรือสามารถทำอะไรได้บ้าง แล้วจึงนำเอาเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาช่วยให้องค์กรสามารถปฏิบัติงานในลักษณะใหม่หรือนำมาใช้เพื่อช่วยแก้ปัญหาที่ประสบอยู่จึงจะเกิดผลของการปรับปรุงงานในองค์กรอย่างแท้จริง (ภมรพรรณ วงศ์เงิน, ศูนย์สรรหาและเลือกสรร สำนักงาน ก.พ.)

2.2.1.2. ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Information System : HRIS)

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การเก็บข้อมูลพนักงานหรือบุคลากรในองค์กรโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ นอกจากนี้ ยังมีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารบุคลากรเกี่ยวกับการบันทึกประวัติบุคคล การติดตามผลงานของบุคลากรแต่ละคน จึงได้มีการนำระบบสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น โดยพื้นฐานของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์มีองค์ประกอบ ดังนี้ คือ 1) ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กร 2) โปรแกรมคำสั่ง 3) บุคลากร หมายถึง ผู้ใช้งานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ 4) คู่มือการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง หนังสือที่นำเสนอขั้นตอน และวิธีการใช้ระบบสารสนเทศ เพื่อประโยชน์ในการนำเสนองาน หรือการประมวลผลงานเพื่อติดตามงาน (รศ.ดร.บุญอนันต์ พินัยทรัพย์, 2550)

2.2.1.3. กระบวนการทางการบริหารจัดการ (The Management Process) Henri Fayol (1916) อ้างถึงใน (ธงชัย สันติวงษ์, 2540 : 40) ได้กล่าวถึงกระบวนการบริหารหรือการจัดการประกอบด้วยหน้าที่ทางการจัดการ 5 ประการ คือ

1) การวางแผน (Planning) หมายถึง ภาระหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องทำการคาดการณ์ล่วงหน้าหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงาน และกำหนดขึ้นเป็นแผนการปฏิบัติงานหรือวิธีทางที่ปฏิบัติเอาไว้ เพื่อสำหรับเป็นแนวทางในการดำเนินงานในอนาคต

2) การจัดการองค์การ (Organizing) หมายถึง ภาระหน้าที่ที่ผู้บริหารจะต้องจัดให้มีโครงสร้างของงานต่าง ๆ และอำนาจหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อให้เครื่องจักร สิ่งของ และตัวคนอยู่ในส่วนประกอบที่เหมาะสม ในอันที่จะช่วยให้งานขององค์การบรรลุผลสำเร็จ

3) การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding) หมายถึง หน้าที่ในการสั่งงานต่าง ๆ ของผู้ได้บังคับบัญชา ซึ่งกระทำให้งานสำเร็จผลด้วยดี โดยที่ผู้บริหารจะต้องกระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดี จะต้องเข้าใจผู้บังคับบัญชาของตน

4) การประสานงาน (Coordinating) หมายถึง ภาระหน้าที่ที่จะต้องเชื่อมโยงงานของทุกคนให้เข้ากันได้และกำกับให้ไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน

5) การควบคุม (Controlling) หมายถึง ภาระหน้าที่ในการที่จะต้องกำกับให้สามารถประกันได้ว่ากิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำไปนั้นสามารถเข้ากันได้กับแผนที่ได้วางไว้แล้ว หน้าที่ในการจัดการของฟาโย (Fayol) ถือได้ว่า เป็นวิธีทางที่จะให้ผู้บริหารทุกคนสามารถบริหารงานของตนให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายได้ ยังเป็นหลักเกณฑ์ที่ได้ใช้ปฏิบัติอยู่จนทุกวันนี้ งานบริหารขององค์การทุกวันนี้ มีการจัดแบ่งหน้าที่ของผู้บริหารใกล้เคียงกับหลักเกณฑ์ที่ฟาโยได้แบ่งแยกเอาไว้ในขณะที่การบริหารองค์การ

สมัยใหม่นั้นจะต้องมองอย่างเป็นระบบที่มีสิ่งแวดล้อมเข้ามาเกี่ยวข้องในการบริหารงาน แนวคิดในเรื่องระบบจึงจำเป็นที่ผู้บริหารในองค์กรต้องเข้าใจและปรับตัวให้เข้ากับสิ่งที่มากระทบองค์การ

2.2.1.4. ทฤษฎีการแก้ปัญหา

ทฤษฎีการแก้ปัญหาล้วนใหญ่ได้รับอิทธิพลจากผลงานเรื่องนักแก้ปัญหาทั่วไป (General problem solver) ของ Ernest & Newell (1969) และ Newell & Simon (1972) ซึ่งเป็นทฤษฎีการแก้ปัญหามนุษย์ (Human problem solving) ในรูปแบบของโปรแกรมที่เป็นสถานการณ์จำลอง ผลงานนี้ช่วงวางรากฐานกระบวนทัศน์เกี่ยวกับการประมวลผลสารสนเทศสำหรับการแก้ปัญหา แนวคิดนี้ตรงกันข้ามกับ Wertheimer (1959) นักจิตวิทยาในกลุ่มทฤษฎีเกสตัลต์ ทำการวิจัยเรื่องการแก้ปัญหาและให้ความสำคัญด้านความเข้าใจเรื่องโครงสร้างของปัญหา โดยเชื่อว่าพฤติกรรมในการแก้ปัญหาที่ประสบผลสำเร็จเป็นเพราะบุคคลผู้นั้นสามารถเห็นโครงสร้างโดยรวมทั้งหมดของปัญหา

DeBono (1971 และ 1991) เสนอแนวคิดในการแก้ปัญหาโดยประยุกต์ใช้วิธีการคิดแบบนอกกรอบ โดยเชื่อว่าปัญหาส่วนใหญ่ต้องการมุมมองที่แตกต่างจึงจะแก้ไขได้สำเร็จ วิธีการที่จะทำให้มุมมองที่แตกต่างเกี่ยวกับปัญหาคือ การแยกปัญหาออกเป็นส่วน ๆ แล้วนำกลับมารวมกลุ่มเข้าด้วยกันในลักษณะที่แตกต่างไปจากเดิมหรือสุมบางส่วนมารวมกัน หลักการนี้เสนอองค์ประกอบในการแก้ปัญหา 4 ประการคือ 1) ค้นหาความคิดเด่น ๆ ที่เป็นหลักในการทำความเข้าใจกับปัญหา 2) ค้นหาวิธีการที่แตกต่างออกไปในการมองเห็นปัญหา 3) ปล่อยาวการคิดแบบยึดติด และ 4) ให้โอกาสตนเองในการเปิดรับความคิดเห็นอื่น ๆ

แนวปฏิบัติพื้นฐานในการแก้ปัญหา

McNamara (1999) กล่าวว่าวิธีการแก้ปัญหามีหลายวิธี ไม่มีวิธีการแก้ปัญหาใดที่จะสามารถแก้ปัญหาได้ทุกเรื่องได้ แต่มีแนวปฏิบัติพื้นฐานที่สามารถนำไปใช้ในการแก้ปัญหาได้ โดยต้องมีการฝึกใช้เสียก่อน เพื่อให้เกิดความคุ้นเคยจนสามารถปฏิบัติได้อย่างเป็นธรรมชาติ ขั้นตอนต่าง ๆ มีดังนี้

1) ระบุปัญหา ขั้นนี้เป็นขั้นที่คนส่วนใหญ่มักจะสับสน กล่าวคือ จะเริ่มด้วยการคิดว่าสิ่งนั้นเป็นปัญหา แทนที่จะทำความเข้าใจให้ถ่องแท้เสียก่อนว่าทำไมจึงคิดว่าสิ่งนั้นเป็นปัญหา การระบุปัญหาต้องอาศัยข้อมูลจากตนเองและผู้อื่น ซึ่งได้มาด้วยการตั้งคำถาม เช่น อะไรคือสิ่งที่เห็นว่าเป็นสาเหตุที่ทำให้คิดว่ามีปัญหาเกิดขึ้น ปัญหาที่ว่านั้นเกิดขึ้นที่ไหน เกิดขึ้นอย่างไร เกิดขึ้นเมื่อใด กำลังเกิดขึ้นกับใคร และทำไมจึงเกิดขึ้น จากนั้นให้เขียนอธิบายว่าสิ่งที่กำลังเกิดขึ้นในขณะนั้น โดยแท้จริงควรจะเป็นอย่างไร ต้องพยายามอธิบายให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เขียนอย่างเจาะจง และครอบคลุมประเด็นว่า อะไรที่ไหน อย่างไร กับใครและทำไม

2) มองหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา ในขั้นนี้จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับข้อมูลนำเข้าจากบุคคลอื่น ซึ่งรับรู้ปัญหาจากผู้ที่ได้รับผลกระทบจากปัญหา การเก็บข้อมูลควรทำเป็นรายบุคคลจะได้ข้อมูลมากกว่า ให้จดบันทึกสิ่งที่เห็นเป็นความคิดเห็นของตนเองและสิ่งที่ได้ยินมาจากผู้อื่น จากนั้นเขียนอธิบายสาเหตุของปัญหาในลักษณะที่ว่าจะไรกำลังเกิดขึ้น เมื่อใด อย่างไร กับใคร และทำไม

3) แจกแจงทางเลือกต่าง ๆ สำหรับวิธีการที่จะใช้แก้ปัญหา ในขั้นนี้ควรให้บุคคลอื่นเข้ามามีส่วนร่วม ยกเว้นในกรณีที่ปัญหาดังกล่าวเป็นเรื่องส่วนตัว ให้ระดมสมองเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาเพื่อให้ได้ทางเลือกหลาย ๆ ทางแล้วนำมาคัดกรองเพื่อหาแนวทางที่ดีที่สุด การได้มาซึ่งความคิดที่

หลากหลายนั้นต้องระวังที่จะไม่ตัดสินว่าความคิดเหล่านั้นดีหรือไม่ดี ให้จดบันทึกตามที่ได้ยินมาเท่านั้น ทักษะที่เหมาะสมที่สุดในการจำแนกสาเหตุของปัญหาคือการคิดเชิงระบบ (Systems thinking)

4) เลือกวิธีการแก้ปัญหา ในการคัดเลือกวิธีที่ดีที่สุดในการแก้ปัญหา ควรพิจารณา ดังนี้

- วิธีการใดที่สามารถแก้ปัญหาได้ในระยะยาว
- วิธีการใดที่มีความเป็นจริงมากที่สุดในการแก้ปัญหาได้สำเร็จ ในขณะที่มีทรัพยากรสำหรับการแก้ปัญหาหรือไม่ จะจัดหามาใช้ได้หรือไม่ มีเวลาเพียงพอที่จะใช้วิธีการนี้หรือไม่
- อะไรคือความเสี่ยงของทางเลือกในแต่ละวิธี

5) วางแผนนำทางเลือกในการแก้ปัญหาที่เป็นวิธีที่ดีที่สุดไปปฏิบัติ หรือจัดทำแผนปฏิบัติการ ซึ่งในขั้นตอนนี้มีสิ่งสำคัญที่ต้องพิจารณา เช่น ขั้นตอนการดำเนินการ ทรัพยากร ระยะเวลาที่ต้องใช้ ผู้รับผิดชอบ และการสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

6) ดูแลควบคุมการปฏิบัติตามแผน

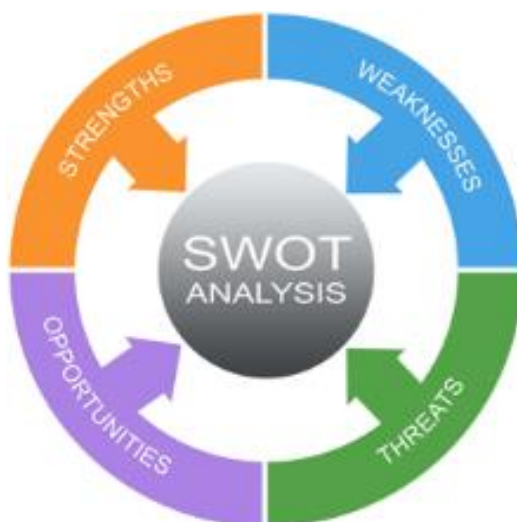
7) ตรวจสอบปัญหาได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้วหรือไม่ ในขั้นตอนนี้วิธีหนึ่งที่ดีที่สุดในการตรวจสอบว่าปัญหาได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้วหรือไม่ คือการกลับคืนสู่การปฏิบัติงานตามปกติ

แนวทางปฏิบัติพื้นฐานนี้มีการพัฒนาเป็นรูปแบบการแก้ปัญหาทั่วไป (General Problem Solving Model) เพื่อใช้แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งการดำเนินงานให้บริการโดยบริษัท Cisco Systems (2002) ประกอบด้วยขั้นตอน 7 ขั้นตอนคือ 1) ระบุปัญหาในลักษณะของกลุ่มอาการผิดปกติหรือสิ่งที่น่าจะเป็นสาเหตุของความผิดปกติ 2) รวบรวมข้อเท็จจริงที่จำเป็นสำหรับการตัดแยกสิ่งที่เป็นสาเหตุที่แท้จริงออกมา 3) พิจารณาหาความเป็นไปได้ของการเกิดปัญหาโดยตัดทอนปัญหาที่ไม่เกี่ยวข้องออกไปจากข้อเท็จจริงในรายการที่รวบรวมไว้ 4) สร้างแผนปฏิบัติการจากปัญหาที่เหลืออยู่ โดยวางแผนจัดการกับปัญหาเพียงครั้งละตัวแปรเดียว 5) นำแผนไปปฏิบัติทีละขั้นตอนอย่างระมัดระวัง พร้อมทั้งตรวจสอบเป็นระยะ ๆ ว่าอาการผิดปกติหายไปหรือไม่ 6) เมื่อเปลี่ยนตัวแปรที่ทำการแก้ไข ให้เก็บผลลัพธ์ของแต่ละครั้ง เพื่อตัดแยกว่าสิ่งใดที่เป็นและไม่เป็นปัญหา และ 7) สังเคราะห์ผลเพื่อตรวจสอบว่าปัญหาได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้วหรือไม่ ถ้าใช่ก็แสดงว่ากระบวนการแก้ไขสำเร็จเรียบร้อยแล้ว

2.2.2. แนวคิดด้านการบริหาร

2.2.2.1. การสังเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพ (SWOT Analysis)

การสังเคราะห์ SWOT Analysis หรือการสังเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพเป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์สำหรับการประกอบธุรกิจ ซึ่งช่วยให้ผู้บริหารรู้ถึงจุดแข็งและจุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายใน มองเห็นโอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอก ตลอดจนผลกระทบต่อการประกอบธุรกิจทุกประเภท (สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงเฮลซิงกิ, ออนไลน์)



ภาพที่ 1 การวิเคราะห์สภาวะสภาพแวดล้อมและศักยภาพ
ที่มา : สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงเฮลซิงกิ, ออนไลน์

ความหมายการสังเคราะห์ SWOT Analysis

- 1) จุดแข็ง (Strengths) จุดเด่นหรือจุดแข็ง เป็นผลมาจากปัจจัยภายในเป็นข้อดีที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในบริษัท เช่น จุดแข็งด้านการเงิน และข้อได้เปรียบด้านการผลิต และด้านทรัพยากรบุคคล โดยบริษัทจะต้องใช้ประโยชน์จากจุดแข็งในการกำหนดกลยุทธ์การตลาด
- 2) จุดอ่อน (Weaknesses) จุดด้อยหรือจุดอ่อน เป็นผลมาจากปัจจัยภายในเป็นปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในต่าง ๆ ของบริษัท เช่น การขาดเงินทุน นโยบายและทิศทาง การบริการที่ไม่แน่นอน หรือบุคลากรที่ไม่มีคุณภาพ ซึ่งบริษัทจะต้องหาวิธีในการปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือขจัดให้หมดไปอันจะเป็นประโยชน์ต่อบริษัท
- 3) โอกาส (Opportunities) เกิดจากปัจจัยภายนอก เป็นผลจากการที่สภาพแวดล้อมภายนอกของบริษัทเอื้อประโยชน์ หรือส่งเสริมการดำเนินงานของบริษัท โอกาสแตกต่างจากจุดแข็งตรงที่โอกาสเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายนอก แต่จุดแข็งเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายใน ผู้ประกอบการที่ดีจะต้องแสวงหาโอกาสอยู่เสมอ โดยการสังเคราะห์สิ่งแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เช่น เศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยีและการแข่งขันในตลาด และใช้ประโยชน์จากโอกาสนั้น
- 4) อุปสรรค (Threats) เกิดจากปัจจัยภายนอก เป็นข้อจำกัดที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอกที่ส่งผลเสียต่อธุรกิจ เช่น ราคาน้ำมันที่สูงขึ้น อัตราดอกเบี้ยที่สูงขึ้น สภาพเศรษฐกิจที่ชะลอตัว ผู้ประกอบการจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องและพยายามขจัดอุปสรรคที่เกิดขึ้นให้ได้

การประเมินสภาพแวดล้อมภายใน หมายถึง การสังเคราะห์และพิจารณาทรัพยากรและความสามารถภายในบริษัททุก ๆ ด้านเพื่อที่จะระบุจุดแข็งและจุดอ่อนของธุรกิจ แหล่งที่มาเบื้องต้นของข้อมูลเพื่อการประเมินสภาพแวดล้อมภายใน คือระบบข้อมูลเพื่อการบริหารที่ครอบคลุมทุกด้าน ทั้งในด้านโครงสร้างระบบ ระเบียบ วิธีปฏิบัติงาน บรรยากาศในการปฏิบัติงานและทรัพยากรในการบริหาร (คน เงิน วัสดุ การจัดการ) รวมถึงการพิจารณาผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของบริษัทเพื่อที่จะเข้าใจสถานการณ์และผลกระทบก่อนหน้านี้ด้วย

การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอก หมายถึง ภายใต้อการประเมินสภาพแวดล้อมภายนอกของบริษัท ทำให้สามารถค้นหาโอกาสและอุปสรรค การดำเนินงานของบริษัทที่ได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจทั้งในประเทศและระหว่างประเทศที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท เช่น อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจ นโยบาย การเงิน งบประมาณ สภาพแวดล้อมทางสังคม เช่น ระดับการศึกษา การตั้งถิ่นฐานและการอพยพของประชาชน ลักษณะชุมชน ขนบธรรมเนียม ประเพณี ค่านิยม ความเชื่อและวัฒนธรรม สภาพแวดล้อมทางการเมือง เช่น บทบัญญัติกฎหมายต่าง ๆ มติคณะรัฐมนตรี และสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี หมายถึงกรรมวิธีใหม่ ๆ และพัฒนาการทางด้านเครื่องมืออุปกรณ์ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและการบริการ

หลักการสำคัญของการสังเคราะห์ SWOT Analysis คือการสังเคราะห์โดยการสำรวจจากสภาพการณ์ 2 ด้านคือ สภาพการณ์ภายในและสภาพการณ์ภายนอก ดังนั้น การสังเคราะห์ SWOT Analysis จึงเรียกได้ว่าเป็นการสังเคราะห์สภาพการณ์ (Situation analysis) ซึ่งเป็นการสังเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน เพื่อให้รู้ตนเอง (รู้เรา) รู้จักสภาพแวดล้อม (รู้เขา) ชัดเจน และสังเคราะห์โอกาส-อุปสรรค การสังเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารขององค์กรทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กร ทั้งสิ่งที่ได้เกิดขึ้นแล้วและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมทั้งผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ที่มีต่อองค์กรธุรกิจ และจุดแข็ง จุดอ่อน และความสามารถด้านต่าง ๆ ที่องค์กรมีอยู่ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์และการดำเนินตามกลยุทธ์ขององค์กรระดับองค์กรที่เหมาะสมต่อไปประโยชน์ของการสังเคราะห์ SWOT Analysis เป็นการสังเคราะห์สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งปัจจัยเหล่านี้แต่ละอย่างจะช่วยให้เข้าใจได้ว่ามีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างไร จุดแข็งขององค์กรจะเป็นความสามารถภายในที่ถูกใช้ประโยชน์เพื่อการบรรลุเป้าหมาย ในขณะที่จุดอ่อนขององค์กรจะเป็นคุณลักษณะภายในที่อาจจะทำลายผลการดำเนินงานโอกาสทางสภาพแวดล้อมจะเป็นสถานการณ์ที่ให้โอกาสเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ในทางกลับกันอุปสรรคทางสภาพแวดล้อมจะเป็นสถานการณ์ที่ขัดขวางการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ผลจากการสังเคราะห์ SWOT Analysis นี้จะใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์เพื่อให้องค์กรเกิดการพัฒนาไปในทางที่เหมาะสมขั้นตอน วิธีการดำเนินการทำการสังเคราะห์ SWOT Analysis จะครอบคลุมขอบเขตของปัจจัยที่กว้างด้วยการระบุจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคขององค์กร ทำให้มีข้อมูลในการกำหนดทิศทางหรือเป้าหมายที่จะถูก สร้างขึ้นมาบนจุดแข็งขององค์กร และแสวงหาประโยชน์จากโอกาสทางสภาพแวดล้อม และสามารถกำหนดกลยุทธ์ที่มุ่งเอาชนะอุปสรรคทางสภาพแวดล้อมหรือลดจุดอ่อนขององค์กรให้มันน้อยที่สุดได้ภายใต้การสังเคราะห์ SWOT Analysis นั้นจะต้องสังเคราะห์ทั้งสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร โดยมีขั้นตอนดังนี้

1) การประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กร จะเกี่ยวกับการสังเคราะห์และพิจารณาทรัพยากรและความสามารถภายในองค์กรทุก ๆ ด้าน เพื่อที่จะระบุจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กรแหล่งที่มาเบื้องต้นของข้อมูลเพื่อการประเมินสภาพแวดล้อมภายใน คือ ระบบข้อมูลเพื่อการบริหารที่ครอบคลุมทุกด้าน ทั้งในด้านโครงสร้างระบบ ระเบียบ วิธีปฏิบัติงาน บรรยายภาคในการปฏิบัติงานและทรัพยากรในการบริหาร (คน เงิน วัสดุ การจัดการ) รวมถึงการพิจารณาผลการดำเนินงานที่ผ่านมาขององค์กรเพื่อที่จะเข้าใจสถานการณ์และผลกลยุทธ์ก่อนหน้านี้ด้วย

(1) จุดแข็งขององค์กร (Strengths) เป็นการสังเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ในองค์กรนั่นเอง ว่าปัจจัยใดภายในองค์กรที่เป็นข้อได้เปรียบหรือจุดเด่นขององค์กรที่องค์กรควรนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กรได้ และควรดำรงไว้เพื่อการเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กร

(2) จุดอ่อนขององค์กร (Weaknesses) เป็นการสังเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ในองค์กรนั้น ๆ เองว่าปัจจัยภายในองค์กรที่เป็นจุดด้อย ข้อเสียเปรียบขององค์กรที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือจัดให้หมดไป อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

2) การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอกภายใต้การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรนั้น สามารถค้นหาโอกาสและอุปสรรคทางการดำเนินงานขององค์กรที่ได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจทั้งในและระหว่างประเทศที่เกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กร เช่น อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจ นโยบาย การเงิน งบประมาณ สภาพแวดล้อมทางสังคม เช่น ระดับการศึกษา อัตราการรู้หนังสือของประชาชน การตั้งถิ่นฐาน การอพยพของประชาชน ลักษณะชุมชน ขนบธรรมเนียมประเพณี ค่านิยม ความเชื่อและวัฒนธรรม สภาพแวดล้อมทางการเมือง เช่น พระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา มติคณะรัฐมนตรี สภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี หมายถึงกรรมวิธีใหม่ ๆ และพัฒนาการทางด้านเครื่องมืออุปกรณ์ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและให้บริการ

(1) โอกาสทางสภาพแวดล้อม (Opportunities) เป็นการสังเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอก องค์กรปัจจัยใดที่สามารถส่งผลกระทบประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการดำเนินการขององค์กรในระดับมหภาค และองค์กรสามารถฉวยข้อดีเหล่านี้มาเสริมสร้างให้หน่วยงานเข้มแข็งขึ้นได้

(2) อุปสรรคทางสภาพแวดล้อม (Threats) เป็นการสังเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอก องค์กรปัจจัยใดที่สามารถส่งผลกระทบในระดับมหภาค ในทางที่จะก่อให้เกิดความเสียหายทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งองค์กรจำต้องหลีกเลี่ยงหรือปรับสภาพองค์กรให้มีความแข็งแกร่งพร้อมที่จะเผชิญแรงกระแทกดังกล่าวได้

3) ระบุสถานการณ์จากการประเมินสภาพแวดล้อมเมื่อได้ข้อมูลเกี่ยวกับจุดแข็ง

(1) จุดอ่อน โอกาส-อุปสรรค จากการสังเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกด้วยการประเมินสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกแล้ว ให้นำจุดแข็งจุดอ่อนภายในมาเปรียบเทียบกับโอกาส

(2) อุปสรรคจากภายนอกเพื่อดูว่าองค์กรกำลังเผชิญสถานการณ์เช่นใดและภายใต้สถานการณ์เช่นนั้น องค์กรควรจะทำอย่างไร โดยทั่วไปในการสังเคราะห์ SWOT Analysis ดังกล่าวนี้องค์กรจะอยู่ในสถานการณ์ 4 รูปแบบดังนี้

สถานการณ์ที่ 1 (จุดแข็ง-โอกาส) สถานการณ์นี้เป็นสถานการณ์ที่พึงปรารถนาที่สุด เนื่องจากองค์กรค่อนข้างจะมีหลายอย่าง ดังนั้น ผู้บริหารขององค์กรควรกำหนดกลยุทธ์ในเชิงรุก (Aggressive -Strategy) เพื่อดึงเอาจุดแข็งที่มีอยู่มาเสริมสร้างและปรับใช้และฉกฉวยโอกาสต่าง ๆ ที่เปิดมาหาประโยชน์อย่างเต็มที่

สถานการณ์ที่ 2 (จุดอ่อน-ภัยอุปสรรค) สถานการณ์นี้เป็นสถานการณ์ที่เลวร้ายที่สุด เนื่องจากองค์กรกำลังเผชิญอยู่กับอุปสรรคจากภายนอกและมีปัญหาจุดอ่อนภายในหลาย

ประการ ดังนั้นทางเลือกที่ดีที่สุดคือกลยุทธ์การตั้งรับหรือป้องกันตัว (Defensive Strategy) เพื่อพยายามลดหรือหลบหลีกภัยอุปสรรคต่าง ๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ตลอดจนหามาตรการที่จะทำให้องค์กรเกิดความสูญเสียที่น้อยที่สุด

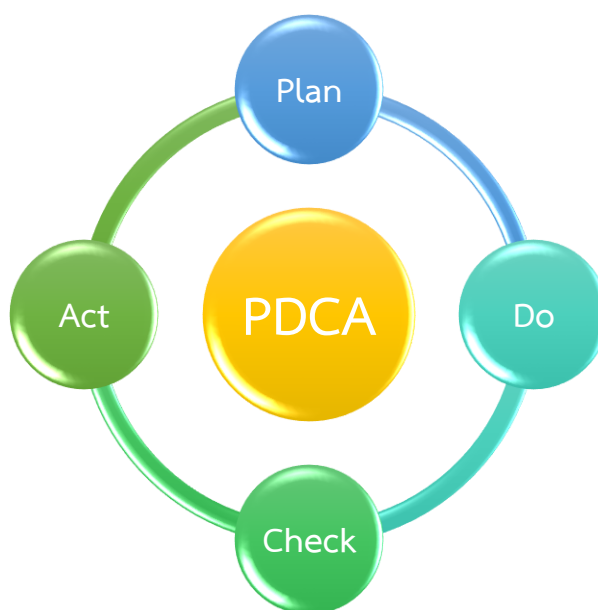
สถานการณ์ที่ 3 (จุดอ่อน-โอกาส) สถานการณ์องค์กรมีโอกาเป็นข้อได้เปรียบด้านการแข่งขันอยู่หลายประการ แต่ติดขัดอยู่ตรงที่มีปัญหาอุปสรรคที่เป็นจุดอ่อนอยู่หลายอย่างเช่นกัน ดังนั้นทางออกคือกลยุทธ์การพลิกตัว (Turnaround-oriented Strategy) เพื่อจัดหรือแก้ไขจุดอ่อนภายในต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะฉกฉวยโอกาสต่าง ๆ ที่เปิดให้

สถานการณ์ที่ 4 (จุดแข็ง-อุปสรรค) สถานการณ์นี้เกิดขึ้นจากการที่สภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงาน แต่ตัวองค์กรมีข้อได้เปรียบที่เป็นจุดแข็งหลายประการ ดังนั้น แทนที่จะรอนจนกระทั่งสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป ก็สามารถที่จะเลือกกลยุทธ์การแตกตัวหรือขยายขอบข่ายกิจการ (Diversification Strategy) เพื่อใช้ประโยชน์จากจุดแข็งที่มีสร้างโอกาสในระยะยาวด้านอื่น ๆ แทน

2.2.2.2. แนวคิดเรื่องวงจรเดมมิง หรือวงจรการควบคุมคุณภาพ (PDCA)

การบริหารงานอย่างมีคุณภาพหรือวงจรคุณภาพ (PDCA) จัดเป็นกิจกรรมปรับปรุงและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย การวางแผน การดำเนินการตามแผนการ ตรวจสอบ และการปรับปรุงแก้ไขในสายสนับสนุนมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานประสบผลสำเร็จและมีคุณภาพ

เดมมิง (Demingin Mycoted, 2004) กล่าวว่า การจัดการอย่างมีคุณภาพเป็นกระบวนการ ที่ดำเนินการต่อเนื่องเพื่อให้เกิดผลผลิตและบริการที่มีคุณภาพขึ้น โดยหลักการที่เรียกว่า วงจรคุณภาพ (PDCA) หรือวงจรเดมมิง ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน การปฏิบัติตามแผน การตรวจสอบ และการปรับปรุงแก้ไข โครงสร้างของ PDCA ประกอบด้วย



ภาพที่ 2 วงจรคุณภาพ (PDCA) หรือวงจรเดมมิง

ที่มา : Demingin Mycoted, 2004

ความหมายวงจรคุณภาพ (PDCA)

1) การวางแผน (Plan) หมายถึง การวางแผนดำเนินงานอย่างรอบคอบ ครอบคลุมถึงการกำหนดหัวข้อที่ต้องการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลง ซึ่งรวมถึงการพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ การจัดลำดับความสำคัญ การกำหนดระยะเวลาดำเนินงาน การกำหนดผู้รับผิดชอบและงบประมาณดำเนินงาน การวางแผนปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม การวางแผนช่วยให้สามารถคาดการณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และช่วยลดความสูญเสียต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้

2) การปฏิบัติตามแผน (Do) หมายถึง การดำเนินการตามแผน อาจมีโครงสร้างรองรับการดำเนินการ เช่น คณะกรรมการหรือคณะปฏิบัติงาน มีวิธีการดำเนินการ และมีผลของการดำเนินการ เป็นต้น

3) การตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน (Check) หมายถึง การประเมินแผนดำเนินการ การประเมินขั้นตอนการดำเนินงาน และการประเมินผลของการดำเนินงาน ซึ่งเป็นลักษณะของการประเมินตนเอง

4) การปรับปรุงแก้ไข (Act) หมายถึง กรณำผลการประเมินมาพัฒนาแผน การนำผลประเมินมาสังเคราะห์ว่ามีโครงสร้างหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใดที่ควรปรับปรุงหรือพัฒนาให้ดีขึ้นและสังเคราะห์รูปแบบการดำเนินการใหม่ที่เหมาะสมสำหรับการดำเนินการในครั้งต่อไป

จากหลักการวงจรคุณภาพที่กล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าวงจรคุณภาพ (PDCA) ประกอบด้วย การวางแผน (Plan) การดำเนินการตามแผน (Do) การตรวจสอบ (Check) และการปรับปรุงแก้ไข (Act) โดยการวางแผนการลงมือปฏิบัติตามแผนการตรวจสอบผลลัพธ์ที่ได้ และหากไม่ได้ผลลัพธ์ตามที่คาดหวังไว้ จะต้องทำการทบทวนแผนการโดยเริ่มต้นใหม่และทำตามวงจรคุณภาพซ้ำอีก เมื่อวงจรคุณภาพหมุนซ้ำไปเรื่อย ๆ จะทำให้เกิดการปรับปรุงงานและระดับผลลัพธ์ที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งหลักการดังกล่าว หากนำมาปรับใช้กับสถานศึกษาจะช่วยพัฒนาบุคลากรและผู้เรียนให้มีคุณภาพได้ ดังนั้น การใช้วงจรคุณภาพ (PDCA) มาใช้ในสายสนับสนุน เป็นข้อบ่งชี้ และขั้นตอนการบริหารงานตามวงจรคุณภาพ (PDCA) ประกอบด้วย

ขั้นตอนที่ 1 การวางแผน (Plan) ได้แก่ การเตรียมการไว้ล่วงหน้าเพื่อจะปฏิบัติงานให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดเป้าหมาย จัดทำแผนตามเป้าหมาย แนวทางการดำเนินงาน ระยะเวลา งบประมาณ ผู้รับผิดชอบ และการประเมินผล

ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินการตามแผน (Do) ได้แก่ การดำเนินงานต่อเนื่องจากการวางแผน โดยมีการอบรม ประชุมชี้แจง มอบหมายผู้รับผิดชอบ และให้การสนับสนุนงบประมาณ ทรัพยากร บุคลากร และดำเนินการนิเทศ แนะนำ กำกับ ติดตาม เพื่อให้งานเป็นไปตามแผนที่กำหนด

ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบ (Check) ได้แก่ การประเมินผลการปฏิบัติตามแผน โดยจัดให้มีการประเมินผลตามแผนที่กำหนด วิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุที่เกี่ยวข้องจากการเปรียบเทียบระหว่างเป้าหมายกับการดำเนินการตามแผน เพื่อจะทราบว่าต้องปรับปรุงแก้ไขอย่างไร

ขั้นตอนที่ 4 การปรับปรุงแก้ไข (Act) ได้แก่ การนำผลการวิเคราะห์สังเคราะห์ปัญหาและสาเหตุที่เกี่ยวข้อง มาปรับปรุงแก้ไข และหากผลการดำเนินงานยังไม่เป็นไปตามเป้าหมายก็ต้องปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน ใหม่ให้เหมาะสมในการวางแผนระยะต่อไป แต่ถ้าผลการ

ประเมินพบว่างานสำเร็จตามเป้าหมายแล้ว ในการวางแผนครั้งต่อไปต้องปรับเปลี่ยนเป้าหมายให้สูงขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนา และจัดทำรายงานไว้เป็นหลักฐาน

2.2.3. แนวคิดที่ใช้ในการดำเนินการ

2.2.3.1. แผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยสวนดุสิต พ.ศ. 2561-2564

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาประสิทธิภาพระบบการบริหารจัดการ

เป้าประสงค์ การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพภายใต้หลักธรรมาภิบาล

กลยุทธ์ที่ 2 พัฒนาระบบ ICT เพื่อการสื่อสารและการตัดสินใจที่มี

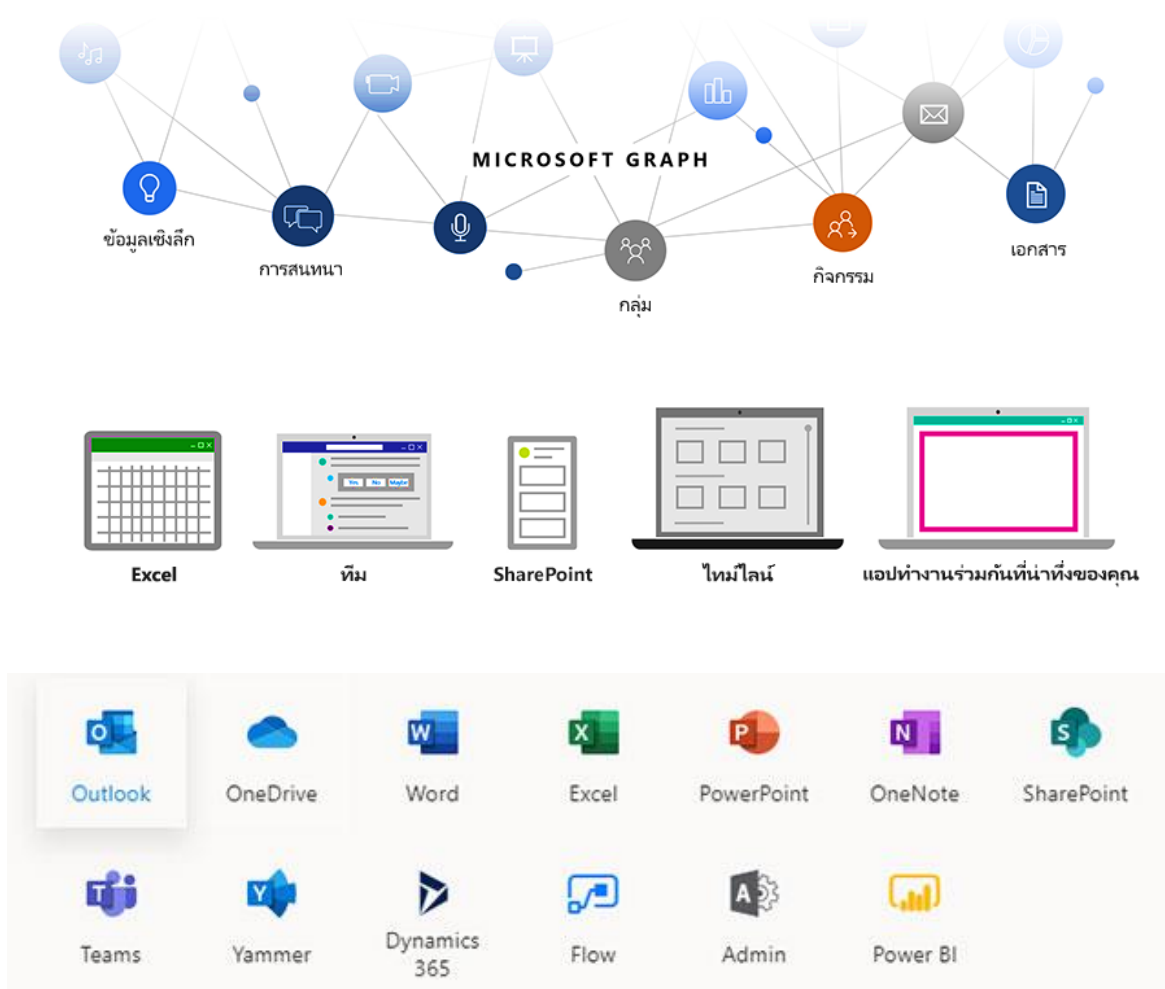
ประสิทธิภาพ

แนวทางการพัฒนา จัดให้มีการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สอดคล้องกับการพัฒนากระบวนการจัดการเรียนรู้ของนักศึกษา การจัดการเรียนการสอนของอาจารย์ และการพัฒนางานของบุคลากร

โดยการจัดการด้านเทคโนโลยีการสื่อสารของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต เน้นการนำระบบต่าง ๆ มาเชื่อมโยง และใช้ประโยชน์ร่วมกันให้ได้มากที่สุด เพื่อสามารถลดค่าใช้จ่ายในการจัดการศึกษาและลดต้นทุนในการปฏิบัติงาน การเชื่อมโยงของระบบข้อมูลต่าง ๆ จะนำมาช่วยในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงานได้อย่างรวดเร็วและเป็นระบบ ดังนั้น ผู้ขอรับการประเมินสรุปได้ว่าจากการเปลี่ยนแปลงกระบวนการปฏิบัติงานโดยการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ให้เป็นประโยชน์ภายในสำนักงาน อำนวยการ และหน้าที่หลักของบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานจำเป็นต้องมุ่งพัฒนาทักษะในการปรับตัวให้เข้ากับการปฏิบัติงานในอนาคต คือ การพัฒนาตนเอง มุ่งเน้นการจัดการความรู้ของตนเองอย่างเป็นระบบ การมีส่วนร่วม ในการดำเนินการบริหารจัดการ การสร้างแรงจูงใจ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรทุกระดับ ตลอดจนการเรียนรู้ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ทำให้บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานเข้าถึงความรู้ที่มีคุณค่าและมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน การนำเทคโนโลยีมาพัฒนาการปฏิบัติงานในสำนักงาน จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว ยืดหยุ่น ต่อการปฏิบัติงาน สร้างความมั่นใจด้านความปลอดภัยในการเข้าใช้งาน รองรับอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานร่วมกันที่หลากหลาย เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (PC) เครื่องคอมพิวเตอร์แบบกระเป๋าหิ้ว (Notebook or Laptop) และอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ iOS หรือ Android เป็นต้น อีกทั้ง ยังเป็นการสอดคล้องกับนโยบายมหาวิทยาลัยที่บุคลากรไม่จำเป็นต้องนั่งปฏิบัติงานในสำนักงานเท่านั้น แต่สามารถปฏิบัติงานจากที่ไหนก็ได้ ทั้งจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานในพื้นที่ต่าง ๆ เช่น Smart Spaces หรือ Co-Working Spaces หรือ Café library มหาวิทยาลัยได้ทำการปรับปรุงให้เป็นพื้นที่การเรียนรู้ การเรียนการสอน การบริหารจัดการ และการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยให้กระบวนการปฏิบัติงานมีความกระชับ รวดเร็ว ลดปริมาณงานที่ไม่จำเป็นลง รวมถึงการลดการใช้ทรัพยากรในสำนักงาน เช่น กระดาษ และวัสดุ อุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ เป็นต้น อีกทั้ง เป็นการพัฒนาความรู้ มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสร้างสรรค์ผลงาน และดำรงชีวิตประจำวันได้อย่างเหมาะสม รู้เท่าทัน และมีการเตรียมความพร้อมที่จะเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงในอนาคต

2.2.3.2. โปรแกรม Microsoft Office 365 โดยไมโครซอฟต์ (Microsoft) คือ การรวมบริการโซเชี่ยลมีเดียบนแพลตฟอร์มของ Yammer กับ Office 365 เป็นชุดเครื่องมือแบบใหม่ในการค้นหาเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวเชิงลึกบนแพลตฟอร์ม Office 365 ซึ่งข้อมูลที่ได้จะมาจาก Exchange Online,

SharePoint Online และ Yammer ของผู้ใช้งานนั้น ๆ โดย Office 365 คือ Microsoft Office ที่มีเครื่องมือ Word, Excel, Power Point และ Product อื่นๆ ของ Microsoft ที่ทำงานในรูปแบบออนไลน์ สามารถใช้ได้ทุกแพลตฟอร์ม ใช้ได้จากคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก มือถือ หรือแท็บเล็ต ทำให้สามารถทำงานที่ไหนก็ได้ด้วย Microsoft Office on Cloud และนอกจากนี้ยังช่วยให้บุคลากรเข้าถึงอีเมล ปฏิทินการนัดหมาย ประชุมออนไลน์ พร้อมทั้งการแบ่งปันเอกสารได้ทุกที่ทุกเวลา มีเครื่องมือที่อำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบงานต่าง ๆ ได้ทุกที่ ทุกเวลา สามารถเปิดไฟล์ Microsoft Word, Excel, PowerPoint แบบออนไลน์ผ่านเว็บเบราว์เซอร์ผสานการทำงานร่วมกันอย่างลงตัวแบบออนไลน์ แสดงรายการบนไวท์บอร์ด แบ่งปันไฟล์ งานและประชุมผ่านวิดีโอได้โดยง่าย แบ่งปันปฏิทินกิจกรรมต่าง ๆ และไฟล์งาน โดยสามารถกำหนดบุคลากรที่ต้องการแบ่งปัน จากเครื่องมือดังกล่าวผู้ขอรับการประเมินสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการสังเคราะห์การบริหารจัดการงานประชุมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจากเดิมที่อยู่ในรูปแบบกระดาษให้เป็นเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้



ภาพที่ 3 การประยุกต์ใช้งานโปรแกรม OFFICE365 สำหรับงานการบริหารจัดการประชุม
ที่มา : <https://www.microsoft.com>

2.2.3.3. โปรแกรมแอปพลิเคชัน ZOOM Cloud Meetings เป็นแพลตฟอร์มที่ให้บริการในรูปแบบ Video Conference ที่ได้รับความนิยม เนื่องจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 หรือโควิด-19 ทำให้มีหลาย ๆ องค์กรต้องปรับรูปแบบการทำงานให้รองรับการบริหารจัดการหรือสถาบันการศึกษาต้องปรับรูปแบบการเรียนการสอนและการจัดประชุมให้อยู่ในรูปแบบออนไลน์แทน โดยแอปพลิเคชัน ZOOM Cloud Meetings รองรับระบบปฏิบัติการทั้ง Windows และ Android สามารถใช้จัดประชุม การเรียนการสอนได้ทั้งแบบมีภาพและวิดีโอ (Video Conference) หรือประชุมผ่านโทรศัพท์ที่มีแต่เสียงเท่านั้น (Conference call) ซึ่งแอปพลิเคชัน ZOOM Cloud Meetings ถือเป็นผู้ให้บริการคลาวด์ด้าน Video Conference ที่มีผู้ใช้งานทั่วโลก สามารถใช้งานร่วมกับโปรแกรม Microsoft Office ได้ รองรับผู้เข้าร่วมประชุมได้หลายร้อยคนพร้อมกัน เช่น ผู้ที่ทำงานจากบ้าน (Work From Home) หรือผู้เรียนที่เรียนจากบ้าน (Learn From Home) หรือผู้สอนออนไลน์ (Online Teaching) ซึ่งเชื่อมโยงผู้เข้าประชุมผ่านบริการกลางทำให้ผู้ร่วมประชุมแต่ละคนใช้ทรัพยากรในการเชื่อมต่อเครือข่ายไม่สูง สามารถเห็นหน้าผู้เข้าร่วมประชุมจำนวนมากได้พร้อมกันแบ่งปันหน้าจอในห้องประชุม ใช้งานไวท์บอร์ด ห้องแชท ระบบควบคุม และเข้าร่วมประชุมได้จากทุกที่และทุกอุปกรณ์



ภาพที่ 4 การประยุกต์ใช้ ZOOM Cloud Meetings สำหรับงานการบริหารจัดการประชุม
ที่มา : <https://www.zoom.us>

ทั้งนี้ การนำโปรแกรม Microsoft Office 365 หรือโปรแกรมแอปพลิเคชัน ZOOM Cloud Meetings มาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการงานประชุมในรูปแบบออนไลน์นั้น ทางสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Transactions Development Agency: ETDA) ได้รวบรวมและเผยแพร่แบบประเมินของผู้ให้บริการรายต่าง ๆ ไว้ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ เรื่อง การประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์และประกาศกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เรื่อง มาตรฐาน

การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2557 สามารถพิจารณาได้จาก <https://www.etda.or.th/content/e-meeting.html> อย่างไรก็ตามการประเมินความสอดคล้องข้างต้น ส่วนหนึ่งคือมาตรการด้านความมั่นคงปลอดภัยที่กำหนดไว้บางส่วนเท่านั้น ดังนั้น ผู้ใช้งานจำเป็นต้องศึกษา มาตรการด้านความมั่นคงปลอดภัยของผู้ให้บริการแต่ละรายว่ามีการดูแลในเรื่องดังกล่าวอย่างไร เพื่อให้แน่ใจว่าระบบเหล่านี้มีความเหมาะสมเพียงพอต่อการนำไปใช้งาน

บทที่ 3

วิธีการสังเคราะห์

3.1. สรุปสาระสำคัญและขั้นตอนการดำเนินงาน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรองอธิการบดีฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยมีคณะกรรมการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ที่มหาวิทยาลัยแต่งตั้งเป็นผู้กำกับดูแลด้านนโยบายและแนวทางการพัฒนาให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย ซึ่งโครงสร้างของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น แบ่งออกเป็น 5 ฝ่าย ได้แก่

- 1) สำนักงานอำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2) ฝ่ายห้องสมุด
- 3) ฝ่ายระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์
- 4) ฝ่ายศูนย์ข้อมูลกลาง
- 5) ฝ่ายพัฒนาระบบการเรียนรู้

โดยแต่ละฝ่ายมีหัวหน้าฝ่ายเป็นผู้กำกับดูแลรับผิดชอบการบริหารจัดการภาระงานที่ได้รับมอบหมายให้เป็นไปตามนโยบายของมหาวิทยาลัย และคณะกรรมการ IT กำหนด และให้ประสานการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างฝ่าย รวมทั้งให้ประสานงาน ร่วมมือ พัฒนางานร่วมกับส่วนงานอื่น ๆ ภายในมหาวิทยาลัยและนอกมหาวิทยาลัย ภารกิจที่จะต้องส่งเสริม สนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนงานอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย และการพัฒนาการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเทคโนโลยีและคอมพิวเตอร์ให้กับมหาวิทยาลัยอีกด้วย การร่วมมือกับส่วนงานอื่นในการปฏิบัติงานร่วมกัน นอกจากภารกิจในมหาวิทยาลัยแล้ว ภารกิจในการดูแลและสนับสนุนห้องสมุด/ สำนักวิทยบริการของวิทยาเขต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง และศูนย์การเรียนรู้ของมหาวิทยาลัย ก็เป็นอีกหนึ่งภารกิจของสำนักวิทยบริการฯ โดยจะต้องช่วยวางระบบ ตรวจสอบ และสนับสนุนการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ให้สมบูรณ์ด้วยความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ และภารกิจของตนเองในการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศภายใต้เงื่อนไข “การให้บริการภายใต้ความต้องการของลูกค้าและงบประมาณ” (นโยบายอธิการบดีมหาวิทยาลัยสวนดุสิต, 2559)

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนบุคลากร โดยจำแนกตามสายงานและสถานภาพของการปฏิบัติงานเพื่อให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น (ข้อมูล ณ วันที่ 1 กันยายน 2563)

บุคลากร	ข้าราชการ		พนักงานมหาวิทยาลัย		อัตราจ้าง		รวม
	สนับสนุน	วิชาการ	สนับสนุน	วิชาการ	สนับสนุน	บริการ	
ผู้บริหาร	-	1	7	1	-	-	9
สำนักงานอำนวยการ	-	-	7	-	-	3	10
ฝ่ายห้องสมุด	1	-	11	-	-	4	16
ฝ่ายพัฒนาระบบและการเรียนรู้	-	-	9	1	-	-	10
ฝ่ายระบบเทคโนโลยีสารสนเทศฯ	-	-	8	-	-	-	8
ฝ่ายศูนย์ข้อมูลกลาง	-	-	3	-	-	-	3
รวม	1	1	45	2	0	7	56

โดยผู้ขอรับการประเมิน มีหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการงานสำนักงานอำนวยการฯ เกี่ยวข้องกับการวางแผน การบริหารจัดการ การจัดระบบงาน อำนวยการสั่งราชการ มอบหมาย กำกับ แนะนำ ตรวจสอบประเมินผลงาน ตัดสินใจ แก้ปัญหาในภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ให้สอดคล้องกับนโยบาย พันธกิจ และเป้าหมายของมหาวิทยาลัยและหน่วยงาน ซึ่งปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากกระบวนการปฏิบัติงาน เช่น มาตรฐานการปฏิบัติงาน อัตรากำลัง ต้นทุนการดำเนินงาน ระยะเวลา คุณภาพของงาน และปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ เมื่อพิจารณาจากปัญหาข้างต้นสามารถกล่าวได้ว่าปัญหาทั้งหลายเกิดจากวิธีการการปฏิบัติงานที่ไม่มีระบบที่เหมาะสม ภาระงาน (Job Description) ของผู้ขอรับการประเมินดังนี้

ด้านการปฏิบัติการ

- 1) ศึกษา พัฒนางาน จัดทำเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการงานสำนักงานอำนวยการ งานเลขานุการ งานธุรการ งานบริหารทรัพยากรบุคคล งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานแผนและงบประมาณ งานโครงการ กิจกรรม และการบริหารงานทั่วไปในหน่วยงาน เพื่อให้สำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่วางไว้
- 2) กำกับ ดูแล ดำเนินการประชุม และงานพิธีต่าง ๆ โดยกำหนดวาระการประชุม จัดเตรียมเอกสารนำเสนอ และร่วมเป็นคณะกรรมการ เพื่อให้การประชุมดำเนินการไปอย่างเรียบร้อย บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของหน่วยงาน
- 3) รวบรวมดำเนินการวางแผนงบประมาณรายจ่าย และแผนปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงาน รวมทั้งติดตามประเมินผล การปฏิบัติงานในภารกิจที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายและบรรลุผลสัมฤทธิ์
- 4) กำกับ วางแผนแนวทางการปฏิบัติงาน แก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ในฐานะหัวหน้าเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด
- 5) ควบคุมการจัดทำและการพัฒนาวิธีการต่าง ๆ ในงานสำนักงานอำนวยการทั่วไป เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 6) สรุปผลการติดตามการปฏิบัติตามที่ประชุม หรือการปฏิบัติตามคำสั่งหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อรายงานและเป็นข้อมูลประกอบของผู้บังคับบัญชา

ในฐานะผู้ปฏิบัติงาน นอกจากการปฏิบัติงานตามข้อ (1) - (6) ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ต้องทำหน้าที่กำหนดแผนงาน มอบหมาย ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา แนะนำ ปรับปรุงแก้ไข ติดตาม ประเมินผล และแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมาย และผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

1) ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย เป็นภารกิจที่มีลักษณะเฉพาะสำคัญนอกเหนือจากภารกิจหลัก เพื่อสนับสนุนภารกิจหลักของหน่วยงาน เช่น กิจกรรมการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน กิจกรรมอาสาสมัคร กิจกรรม 7ส การจัดการความรู้ของหน่วยงาน เป็นต้น

ด้านการวางแผน

1) วางแผนหรือร่วมดำเนินการวางแผนงาน โครงการของหน่วยงานระดับสำนักหรือฝ่ายงาน มอบหมายงาน แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานและติดตามประเมินผล เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

ด้านการบริการ

1) ให้คำปรึกษา แนะนำ ถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับเทคนิควิธีการบริหารจัดการต่าง ๆ ในหน่วยงาน หรือหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติในความรับผิดชอบหรือที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้บุคลากรเกิดความรู้ ความเข้าใจ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2. ขั้นตอนการดำเนินงานและการสังเคราะห์

การสังเคราะห์งานที่สอดคล้องกับภาระงานที่ปฏิบัติงาน (Job Description) โดยผู้ขอรับการประเมินได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีงานสังเคราะห์ การทบทวนวรรณกรรม และวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสังเคราะห์งาน จากนั้นนำปัญหาที่พบมาทำการแก้ไขปัญหาหรือลดขั้นตอนงานการจัดประชุม ดังนี้

3.2.1. การศึกษาสภาพแวดล้อม ผู้ขอรับการประเมินได้ศึกษาสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและระบุปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบการสังเคราะห์

3.2.2. การวางแผน ผู้ขอรับการประเมินนำข้อมูลในข้อ 3.2.1 มาใช้กำหนดแนวทางในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการบริหารจัดการงานได้อย่างเหมาะสม

3.2.3. การประยุกต์ใช้งานจริง เป็นขั้นตอนของการนำแผนที่วางไว้มาประยุกต์ใช้จริงกับงาน การกำกับดูแลและติดตามงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และการจัดเก็บข้อมูล

3.2.4. ติดตามและประเมินผลการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสมยิ่งขึ้นและให้รองรับการใช้งานที่เป็นปัจจุบัน

3.3. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

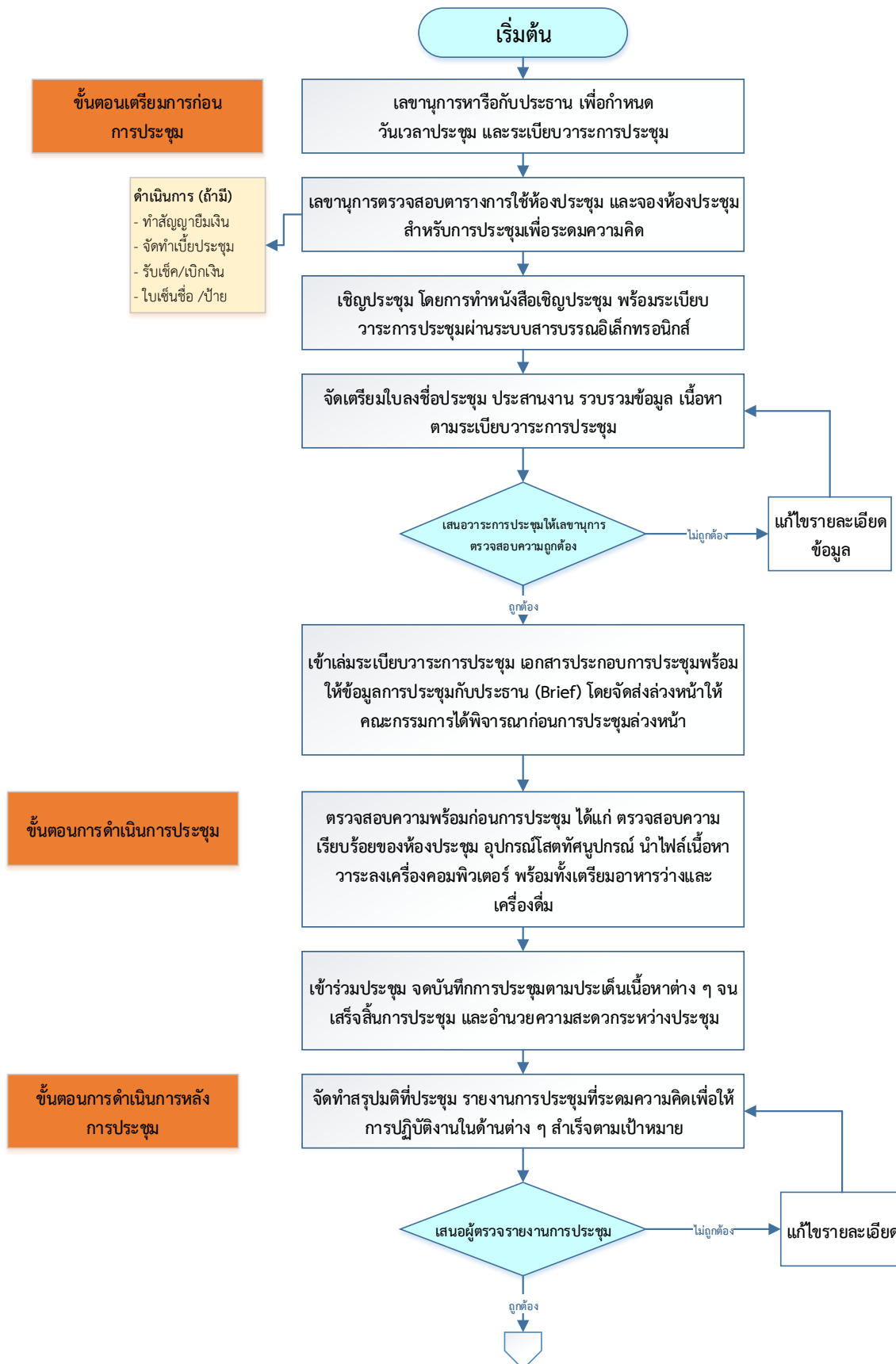
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีแนวทางปฏิบัติในการบริหารจัดการงานประชุมจากเดิมที่อยู่ในรูปแบบกระดาษให้เป็นเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting)

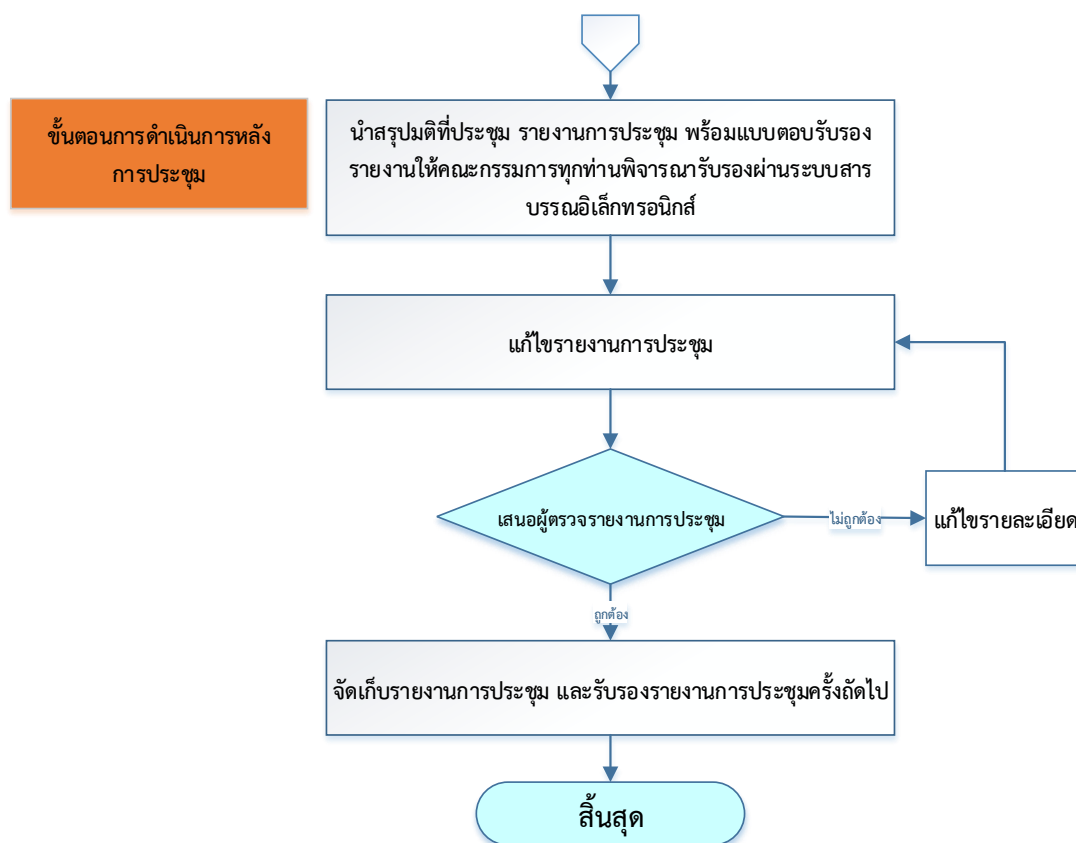
3.4. ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ

1) แนวปฏิบัติงานการบริหารจัดการงานประชุมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจากเดิมที่อยู่ในรูปแบบกระดาษให้เป็นเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 1 เล่ม

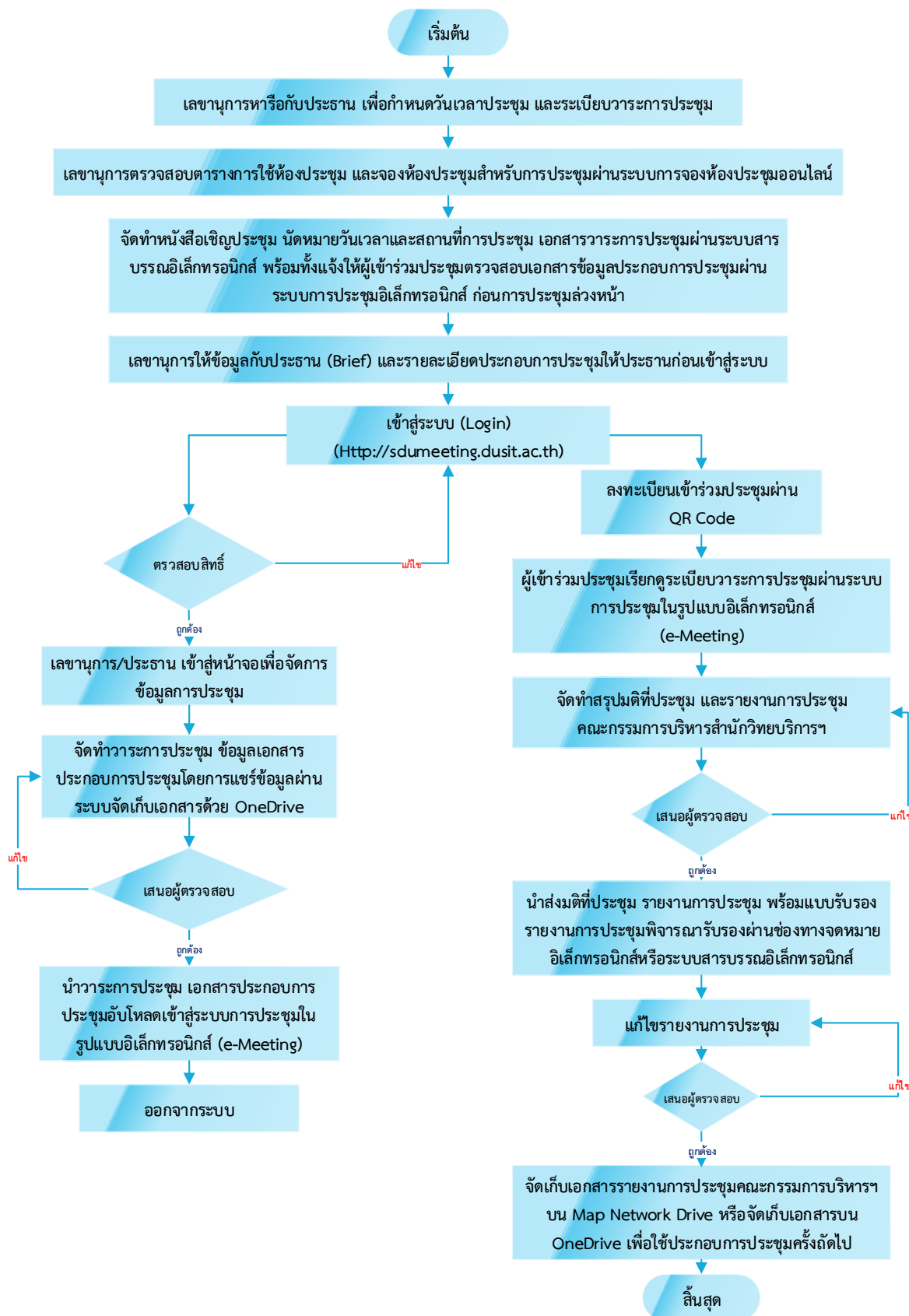
2) ปริมาณการใช้กระดาษลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 โดยเปรียบเทียบเป็นรายปีงบประมาณ

3.5. ผังกระบวนการและมาตรฐานการปฏิบัติงานสะท้อนผลที่ได้รับ ผังแสดงระบบงานเดิม (เอกสารกระดาษ)





ผังแสดงระบบงานใหม่ (นำเทคโนโลยีมาปรับใช้)



จากผังการออกแบบแผนผังแสดงขั้นตอนระบบงานเดิม และระบบงานใหม่นั้น พบว่าการปฏิบัติงานด้านการจัดประชุมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้รับการประเมินมีการเปลี่ยนแปลงโดยปรับเปลี่ยนวิธีการจากเดิมที่อยู่ในรูปแบบกระดาษให้เป็นเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ตั้งแต่ขั้นตอนเตรียมการก่อนการประชุม ขั้นตอนการประชุม และขั้นตอนหลังการประชุม ทำให้ง่ายต่อการบริหารจัดการของผู้ขอรับการประเมินในการจัดประชุม อีกทั้ง ผู้บริหาร ผู้เข้าร่วมประชุมสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างง่าย สะดวก และรวดเร็วขึ้น ขณะเดียวกันยังช่วยลดปริมาณการใช้ทรัพยากรกระดาษ วัสดุสำนักงาน การสำเนาเอกสาร และเวลาในการปฏิบัติงานในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องลงได้ โดยผู้ขอรับการประเมิน แบ่งปัญหาออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

(1) ปัญหา อุปสรรคของงานบริหารเอกสาร

- การสำเนาเอกสารซ้ำซ้อน ข้อมูลขาดความน่าเชื่อถือ
- ต้องใช้พื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร ตู้เอกสาร และแฟ้มกระดาษแบบแข็ง
- เวลาที่ใช้ไปในการปฏิบัติงานบางอย่างไม่ถูกต้อง
- ขาดการติดตามผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบทำให้ไม่สามารถทราบสถานะของเอกสารที่ทำการแก้ไขไปแล้วถึงขั้นตอนไหน

(2) ปัญหา อุปสรรคของการเตรียมความพร้อมประชุมคณะกรรมการ

- การจัดทำเอกสารวาระการประชุมต้องคอยรวบรวมเรื่องจากผู้เกี่ยวข้องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการประชุม เพื่อกลั่นกรองข้อมูลก่อนบรรจุเข้าสู่วาระการประชุม
- การผลิตชุดเอกสารประกอบการประชุมจะใช้กระดาษใหม่ในปริมาณมากและไม่นำกลับมาใช้ซ้ำ หากมีความผิดพลาดของเอกสารจำเป็นต้องทำลายทิ้งหมดด้วยเครื่องทำลายเอกสาร
- การประสานระหว่างหน่วยงานการรับรู้ข้อมูล เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เกิดความซ้ำซ้อนและสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย
- ปัญหาการรอคอยผู้บริหารตัดสินใจอนุมัติแก้ไขหรือเพิ่มเติมข้อมูลในเอกสาร
- ปัญหาจากจำนวนชุดเอกสารประกอบการประชุมที่บางครั้งผลิตไม่เพียงพอ บางครั้งผลิตเกินจำนวนผู้เข้าร่วมประชุม
- วิธีการปฏิบัติงาน และขั้นตอนการปฏิบัติงานแบบเดิมมีขั้นตอนปฏิบัติงานหลายขั้นตอนและใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานหลายวัน

จากปัญหาข้างต้นผู้ขอรับการประเมินได้เล็งเห็นถึงความสำคัญด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยที่มีอยู่มาสนับสนุนการปฏิบัติงานพัฒนากระบวนการในการการจัดประชุม ตั้งแต่การจองห้องประชุมออนไลน์ การนัดหมายออนไลน์ การลงทะเบียนเข้าร่วมประชุมผ่าน QR Code การจัดทำวาระการประชุม การตรวจสอบเอกสารประกอบการประชุมโดยการแชร์ข้อมูลผ่านระบบจัดเก็บเอกสารด้วย OneDrive การจัดทำมติที่ประชุม รายงานการประชุมพร้อมแบบรับรองรายงานการประชุมให้พิจารณารับรองผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์หรือระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการจัดเก็บเอกสารผู้ขอรับการประเมินจะดำเนินการจัดเก็บบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยกระบวนการพัฒนางานดังกล่าว ผู้ขอรับการประเมินได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงาน มีการเปลี่ยนแปลงโดยปรับเปลี่ยนวิธีการจากเดิมที่อยู่ในรูปแบบกระดาษให้เป็นเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ตั้งแต่ขั้นตอนเตรียมการก่อนการประชุม ขั้นตอนระหว่างการประชุม และขั้นตอนหลังการประชุม ทำให้ง่ายต่อการบริหารจัดการของผู้ขอรับการประเมินในการจัดประชุม โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

3.5.1. ตารางผังแสดงรายละเอียดระบบงานเดิม

ในการการจัดประชุมผู้บริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบเดิมนั้นเมื่อมีการประชุมในแต่ละครั้ง ผู้ขอรับการประเมินต้องหารือกับประธานเพื่อกำหนดวาระในการประชุม โดยกำหนดวัน เวลา สถานที่ที่จะประชุม กำหนดแผนการประชุม จัดทำเอกสารประกอบการประชุม วาระการประชุม ประสานงานอาหารว่างและเครื่องดื่ม สถานที่ ค่าตอบแทน (ถ้ามี) ใบลงทะเบียนเข้าร่วมประชุม จดรายงานการประชุม และนำเสนอรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารตามลำดับขั้น ซึ่งในกรณีที่ผู้เข้าร่วมประชุมมีจำนวนหลายคนระยะเวลาในการปฏิบัติงานผู้ขอรับการประเมินใช้เวลาเตรียมการประชุมหลายวัน รวมทั้ง มีการเบิกวัสดุสำนักงาน กระดาษมาใช้ในการประกอบการประชุม และการสำเนาเอกสารหลาย ๆ ชุด โดยผู้ขอรับการประเมินจะเป็นผู้รวบรวมเอกสารจากผู้เข้าร่วมประชุม จัดทำเอกสารการประชุมต้นฉบับ ถ่ายเอกสารและจัดทำเล่มเอกสารประกอบการประชุมเท่ากับจำนวนผู้เข้าร่วมประชุม และส่งให้ผู้เข้าร่วมประชุมก่อนการประชุม หลังจากได้ดำเนินการประชุมเสร็จแล้ว เลขานุการจะสรุปมติ และจัดทำรายงานการประชุมส่งให้ผู้เข้าร่วมประชุมตรวจสอบและรับรองรายงานการประชุมและส่งกลับให้เลขานุการการประชุม เพื่อจัดทำรายงานมติที่ประชุมฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำเข้าวาระรับรองรายงานการประชุมในครั้งถัดไป

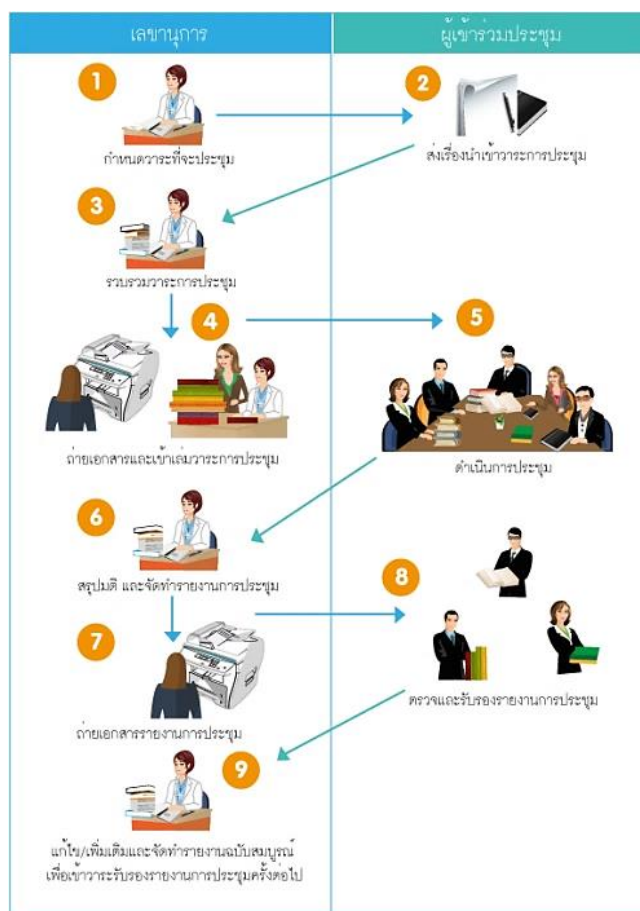
ตารางที่ 2 แสดงขั้นตอนการดำเนินงานระบบงานเดิม ดังนี้

ที่	ขั้นตอนปฏิบัติงาน	เวลา (ชม.)	ผู้ปฏิบัติงาน (คน)	หมายเหตุ
1	เลขานุการหารือกับประธานเพื่อกำหนดวันเวลาประชุม และระเบียบวาระการประชุม	7	1	1 วัน= 7 ชม.
2	ตรวจสอบตารางการใช้ห้องประชุม และจองห้องประชุมสำหรับจัดประชุม	7	1	
3	เชิญประชุม โดยการทำหนังสือเชิญประชุม พร้อมระเบียบวาระการประชุมผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	7	1	
4	จัดเตรียมใบลงชื่อประชุม ประสานงาน รวบรวมข้อมูลเนื้อหา ตามระเบียบวาระการประชุม	14	1	
5	เสนอวาระการประชุมให้ประธานตรวจสอบ	14	1	
6	เข้าเล่มระเบียบวาระการประชุม เอกสารประกอบการประชุมให้ประธาน และคณะกรรมการทุกท่านใช้ในการประชุม ตามลำดับความสำคัญก่อน-หลัง และแจ้งให้คณะกรรมการทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วัน เลขานุการต้องรู้ข้อเท็จจริงของทุกเรื่องที่เข้าประชุมโดยละเอียด สามารถอธิบายได้เมื่อมีผู้ซักถาม และ Brief ท่านประธานก่อนการประชุม	21	3	
7	ตรวจสอบความพร้อมก่อนการประชุม ได้แก่ ตรวจสอบความเรียบร้อยของห้องประชุม อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ นำไฟล์	1	1	

ที่	ขั้นตอนปฏิบัติงาน	เวลา (ชม.)	ผู้ปฏิบัติงาน (คน)	หมายเหตุ
	เนื้อหา วาระลงเครื่องคอมพิวเตอร์ พร้อมทั้งอาหารว่างและเครื่องดื่ม			
8	เข้าร่วมประชุม จัดบันทึกการประชุมตามประเด็นเนื้อหาต่าง ๆ จนเสร็จสิ้นการประชุม และอำนวยความสะดวกระหว่างประชุม รวมทั้ง กฎหมาย ข้อบังคับ หลักฐานเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและอาจต้องใช้ในการประชุมครั้งนี้ให้พร้อม หากมีผู้ต้องการก็สามารถเสนอได้ทันที 8.3. เตรียมเครื่องบันทึกเสียงเพื่ออัดเสียงและจัดบันทึกเรื่องต่าง ๆ ในการประชุมไว้เป็นหลักฐาน	7	1	
9	หลังเสร็จสิ้นการประชุม 9.1. เลขานุการจัดทำมติที่ประชุมแจ้งไปยังคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง หากมติที่ประชุมมอบหมายให้ผู้ใดทำอะไร เลขานุการต้องติดตามผลการปฏิบัตินั้น 9.2. นำเรื่องที่บันทึกในการประชุมมาจัดทำเป็นรายงานการประชุมให้ประธานตรวจทานความถูกต้อง	21	1	
10	เสนอผู้ตรวจรายงานการประชุม	7	1	
11	นำสรุปมติที่ประชุม รายงานการประชุม พร้อมแบบตอบรับรับรองรายงานให้คณะกรรมการทุกท่านพิจารณารับรอง แล้วจัดพิมพ์บันทึกรายงานการประชุมส่งให้ผู้เข้าประชุม และผู้เกี่ยวข้องที่ไม่ได้เข้าประชุมทราบ	21	1	
12	แก้ไขรายงานการประชุม	7	1	
13	เสนอผู้ตรวจรายงานการประชุม	7	1	
14	รวบรวมจัดเก็บรายงานการประชุม และเสนอรับรองรายงานการประชุมครั้งถัดไป	7	1	
ขั้นตอนดำเนินงานทั้งสิ้น 14 ขั้นตอน หรือคิดเป็น 148 ชั่วโมง				

หมายเหตุ 1 วัน = 7 ชั่วโมง

จากตารางแสดงให้เห็นว่าทุกครั้งที่การประชุมคณะกรรมการ จะมีบุคลากรปฏิบัติงานอย่างน้อย 3 คน ซึ่งแต่ละคนจะปฏิบัติตามมอบหมายและรับผิดชอบในส่วนที่มอบหมายจะใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานตั้งแต่กระบวนการเริ่มต้นจนถึงกระบวนการประชุมสิ้นสุด การดำเนินงานโดยรวมทั้งสิ้น 14 ขั้นตอน หรือคิดเป็น 148 ชั่วโมง



ภาพที่ 7 ขั้นตอนการประชุม (ระบบงานแบบเดิม)

จากขั้นตอนการประชุมดังกล่าวพบว่าในขั้นตอนที่ 4 การถ่ายเอกสารและเข้าเล่มวาระการประชุม และขั้นตอนที่ 7 ถ่ายเอกสารประกอบการประชุมเป็นขั้นตอนที่ต้องใช้กระดาษเป็นจำนวนมากในแต่ละครั้ง

3.5.2. ผังแสดงรายละเอียดระบบงานใหม่

จากปัญหารบบงานเดิม ผู้ขอรับการประเมินได้เล็งเห็นถึงความสำคัญด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยที่มีอยู่มาสนับสนุนการปฏิบัติงานพัฒนากระบวนการในงานการจัดประชุมตั้งแต่การจองห้องประชุมออนไลน์ การนัดหมายออนไลน์ การลงทะเบียนเข้าร่วมประชุมผ่าน QR Code การจัดทำวาระการประชุม การตรวจสอบเอกสารประกอบการประชุมโดยการแชร์ข้อมูลผ่านระบบจัดเก็บเอกสารด้วย OneDrive การจัดทำมติที่ประชุม รายงานการประชุมพร้อมแบบรับรองรายงานการประชุมให้พิจารณารับรองผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์หรือระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการจัดเก็บเอกสารผู้ขอรับการประเมินจะดำเนินการจัดเก็บบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยกระบวนการพัฒนางานดังกล่าว ผู้ขอรับการประเมินได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงาน มีการเปลี่ยนแปลงโดยปรับเปลี่ยนวิธีการจากเดิมที่อยู่ในรูปแบบกระดาษให้เป็นเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ตั้งแต่ขั้นตอนเตรียมการก่อนการประชุม ขั้นตอนระหว่างการประชุม และขั้นตอนหลังการประชุม ทำให้ง่ายต่อการบริหารจัดการของผู้ขอรับการประเมินในการจัดประชุม โดยมีรายละเอียดการพัฒนางานดังนี้

1. ศึกษาปัญหาและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ผู้ขอรับการประเมินได้กำหนดงานการจัดประชุมผู้บริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยพิจารณาจากสภาพปัญหาที่พบ คือ การจัดประชุมแต่ละครั้งต้องใช้บุคลากรจำนวนมากร่วมกันจัดทำเอกสารประกอบการประชุม ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ปริมาณการใช้กระดาษ ปริมาณการสำเนาเอกสาร เป็นต้น ดังนั้น ผู้ขอรับการประเมินจึงได้กำหนดแนวทางการพัฒนาหรือปรับปรุงงานการจัดประชุมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศโดยใช้ระบบการประชุมในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting) มาประยุกต์ใช้ในงานดังกล่าว เพื่อช่วยลดค่าใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ เช่น การจัดซื้อกระดาษต่อปีงบประมาณ ระบบไฟฟ้าของเครื่องถ่ายเอกสาร วัสดุสำนักงานที่ใช้ในการจัดทำเอกสารประกอบการประชุม ค่าใช้จ่ายในการถ่ายสำเนาเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น

ซึ่งจากดำเนินงานการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักฯ ผู้ขอรับการประเมินจะจัดประชุมเป็นประจำทุกเดือน ๆ ละ 1 ครั้ง เพื่อให้บริหารจัดการระบบงานต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ การบริการจัดการและการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานหรือตามที่ได้รับมอบหมายให้มีการรายงาน ติดตามผลการดำเนินงาน การเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีจำนวนผู้เข้าร่วมประชุม จำนวน 15 คน เอกสารประกอบการประชุมหนึ่งคนใช้กระดาษจำนวน 50 แผ่น (คำนวณโดยประมาณจากการใช้งาน) การประชุมผู้บริหารสำนักวิทยบริการฯ 1 ครั้งต่อเดือนใช้กระดาษ ประมาณ 750 แผ่น คิดเป็นจำนวนเงิน 150 บาท (กระดาษ 1 รีม ๆ ละ 124 บาท คำนวณค่าใช้จ่ายโดยการสืบราคาจากท้องตลาด 1 รีมบรรจุ 500 แผ่น) ทั้งนี้ การจัดทำเอกสารประกอบการประชุมยังมีค่าใช้จ่ายอื่น ๆ อีก ค่าไฟฟ้าของเครื่องถ่ายเอกสาร ค่าวัสดุที่ใช้ในการจัดทำเอกสารประกอบการประชุม และค่าใช้จ่ายในการสำเนาเป็นภาพสี เป็นต้น การคำนวณระยะเวลาในการจัดทำเอกสารประกอบการประชุม สามารถคำนวณได้จากอัตราความเร็วในการถ่ายเอกสารของเครื่องสำเนาเอกสาร เช่น ถ้าเครื่องถ่ายเอกสารมีอัตราความเร็วในการพิมพ์ที่ 20 แผ่นต่อนาที (คำนวณจากคุณสมบัติการใช้งานของเครื่องพิมพ์ในปัจจุบัน) ผู้ขอรับการประเมินจะต้องใช้เวลาในการถ่ายเอกสารประกอบการประชุม จำนวน 750 แผ่นคิดเป็นเวลาในการสำเนาเอกสารถึง 37.50 นาที ซึ่งเวลาดังกล่าวไม่รวมเวลาในการจัดเรียงเอกสารและกิจกรรมอื่น ๆ ในการจัดเตรียมเอกสารประกอบการประชุม

จากปัญหาที่ผู้ขอรับการประเมินต้องใช้กระดาษ วัสดุสำนักงานสำหรับประกอบการจัดทำเอกสารประกอบการประชุมเป็นจำนวนมาก ตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนถึงขั้นตอนสุดท้ายของการจัดประชุม ผู้ขอรับการประเมินจะเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจัดประชุมโดยทำการยกร่างเอกสารประกอบการประชุมทั้งระเบียบวาระการประชุม เอกสารประกอบการประชุมเพื่อให้ผู้บริหารตรวจสอบก่อนประชุมจริงนั้นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แทนการพิมพ์เอกสาร (Paper) โดยวิธีการแชร์ข้อมูลผ่านระบบจัดเก็บเอกสารด้วย OneDrive หรือแจ้งข้อมูลการตรวจสอบเอกสารผ่าน Group Line, e-Mail แทน

2. ค้นคว้าศึกษาหาข้อมูลจากแนวปฏิบัติที่ดี เว็บไซต์ และจากผู้มีประสบการณ์โดยตรง โดยผู้ขอรับการประเมินได้ปรึกษาผู้ที่มีความรู้หรือผู้เชี่ยวชาญและมีความชำนาญในการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาพัฒนางาน

3. ศึกษาเครื่องมือที่นำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนางาน

ผู้ขอรับการประเมินได้พิจารณาและกำหนดเครื่องมือในการพัฒนางานการจัดประชุม โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มหาวิทยาลัยมีอยู่มาพัฒนางานและประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการงานเอกสารต่าง ๆ ดังนี้

3.1. ระบบจองห้องประชุมและสร้างตารางนัดหมายการประชุมออนไลน์ ผู้ขอรับการประเมินมีการนำปฏิทิน (Outlook) มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนางานประชุม



3.2. การลงทะเบียนเข้าร่วมประชุมผ่าน QR Code ผู้ขอรับการประเมินทำการสร้างแพลตฟอร์มการลงทะเบียนเข้าร่วมประชุมผ่าน Application โดยผู้เข้าร่วมประชุมต้องสแกน QR CODE ก่อนเข้าห้องประชุม

QR Code

ลงทะเบียนเข้าร่วมประชุม
คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ครั้งที่ 9/2563
วันที่ 18 กันยายน 2563 ณ ห้องประชุมแชร้งรุ้ม ชั้น 1



3.3. การจัดเตรียมเอกสารประกอบการประชุม

เปลี่ยนแปลงรูปแบบการจัดประชุมโดยทำการยกร่างเอกสารประกอบการประชุมทั้งระเบียบวาระการประชุม เอกสารประกอบการประชุมเพื่อให้ผู้บริหารตรวจสอบก่อนประชุมจริงนั้นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แทนการพิมพ์เอกสาร (Paper) ซึ่งสามารถแก้ไขเอกสารที่สร้างและจัดเก็บอยู่ในพื้นที่จัดเก็บบนคลาวด์ของ OneDrive for Business Cloud ได้ในเวลาเดียวกัน โดยผู้ที่ทำการตรวจสอบจะมีลิงก์เชื่อมโยงไปยังเอกสารจะสามารถแก้ไขเอกสารได้พร้อมกัน ซึ่งในขณะที่กำลังแก้ไขเอกสารอยู่นั้น จะสามารถเห็นว่าอีกฝ่ายกำลังแก้ไขสิ่งใดอยู่ และได้รับการอัปเดตเอกสารประกอบการประชุมไปพร้อมๆ กัน โดยไม่ต้องรับส่งเอกสารฉบับนั้นกลับไปกลับมาทางอีเมล หลังจากดำเนินการจัดทำเอกสารประกอบการประชุมเสร็จแล้ว ผู้ขอรับการประเมินจะทำการอัปโหลดไฟล์เอกสารทั้งหมดเข้าระบบการประชุมในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting) เพื่อให้ผู้บริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศใช้ประกอบการประชุมต่อไป

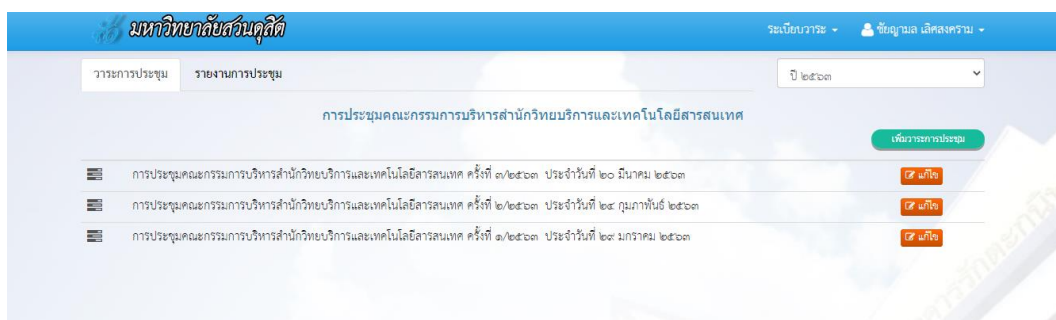


3.4. การนำส่งเอกสารประกอบการประชุมให้คณะกรรมการก่อนการประชุม

การประชุมระดับนโยบาย เลขานุการจะต้องดำเนินการจัดทำรูปเล่มการประชุมฉบับสมบูรณ์ โดยจัดส่งล่วงหน้าให้ผู้บริหารหรือคณะกรรมการได้พิจารณาก่อนการประชุมล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วัน พร้อมกับนำรูปเล่มฉบับสมบูรณ์มาจัดทำให้อยู่ในรูปแบบของเล่มการประชุมอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้คณะกรรมการได้พิจารณาผ่านอุปกรณ์ Computer, Smart Phone, Tablet ควบคู่ไปกับการจัดทำรูปเล่มฉบับย่อ ซึ่งเป็นส่วนสรุปเนื้อหาของระเบียบวาระการประชุมและรายงานการประชุม เพื่อแจกให้คณะกรรมการพิจารณาในวันประชุม และเลขานุการ Brief ท่านประธานก่อนการประชุม

3.5. การจัดประชุม

3.5.1. การจัดประชุมภายในห้องประชุม ผู้ขอรับการประเมินนำระบบการประชุมในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting) มาใช้จัดทำวาระการประชุม เอกสารประกอบการประชุมในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการประชุมผู้บริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากเป็นระบบจัดการการประชุมที่ได้พัฒนาการใช้งานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้บริหารและผู้เข้าร่วมประชุมสามารถพิจารณาเอกสารประกอบการประชุมผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยได้



3.5.2. การประชุมในรูปแบบออนไลน์ (Online) ผู้ขอรับการประเมินใช้สำหรับการประชุมผู้บริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในสถานการณ์ที่ไม่ปกติ หรือการประชุมครั้งละหลายคน เช่น จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด 19 ส่งผลให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน เพื่อลดการแพร่ระบาดและเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) และสามารถนำมาปรับใช้กับการทำงานในสถานการณ์ปกติได้อีกด้วย ดังนี้

(1) การประยุกต์ใช้แอปพลิเคชัน (Application MS Teams) ที่มีอยู่มาสนับสนุนการปฏิบัติงานการสื่อสารและการประชุมทางไกลพร้อมแชร์หน้าจอและเอกสาร

ประกอบการประชุมต่าง ๆ ผู้รับการประเมินสามารถบันทึกข้อมูลการประชุม (Record Screen) ได้ ทำให้ความสะดวกต่อการใช้งาน อีกทั้ง ระบบการประชุมในรูปแบบออนไลน์ยังช่วยในด้านการติดต่อสื่อสาร เชื่อมโยงระบบการประชุม แสดงความคิดเห็นผ่านไวท์บอร์ด หรือการแชร์เอกสารประกอบการประชุมได้ โดยไม่จำเป็นต้องอยู่ในสถานที่เดียวกันผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยได้



(2) การประยุกต์ใช้แอปพลิเคชัน ZOOM Cloud Meetings ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มที่ให้บริการในรูปแบบ Video Conference รองรับระบบปฏิบัติการทั้ง Windows และ Android สามารถใช้จัดการประชุมได้ทั้งแบบมีภาพและวิดีโอ (Video Conference) หรือประชุมผ่านโทรศัพท์ที่มีแต่เสียงเท่านั้น (Conference call) แอปพลิเคชัน ZOOM Cloud Meetings ถือเป็นผู้ให้บริการคลาวด์ด้าน Video Conference ที่ผู้ใช้งานทั่วโลก สามารถใช้งานร่วมกับโปรแกรม Microsoft Office ได้โดยการแชร์หน้าจอและเอกสารประกอบการประชุมต่าง ๆ ระหว่างกันได้



การนำแอปพลิเคชันมาใช้ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดประชุมในรูปแบบออนไลน์นั้น เพื่อเป็นการรองรับต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ในปัจจุบัน และสามารถนำมาปรับใช้กับการทำงานในสถานการณ์ปกติได้อีกด้วย ตลอดจนเป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรภายในองค์กรให้สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลสัมฤทธิ์ นำไปสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ทั้งนี้ หน่วยงานใดที่นำระบบไปใช้ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ เรื่อง การประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์และประกาศกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เรื่อง มาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2557

3.6. การจัดทำรายงานการประชุม

ผู้รับการประเมินการจัดทำมติที่ประชุม และรายงานการประชุมพร้อมแบบรับรองรายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศผ่าน

ช่องทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail) หรือช่องทางอื่น ๆ แทนการใช้กระดาษ

3.7. การจัดเก็บเอกสาร

ผู้ขอรับการประเมินจัดเก็บเอกสารข้อมูลการประชุมคณะกรรมการบริหาร สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศบน Map Network Drive คือ การจำลองฮาร์ดดิสก์ของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายในระบบเน็ตเวิร์คให้เป็นเสมือนฮาร์ดดิสก์อันหนึ่งของคอมพิวเตอร์เราโดยตรงในรูปแบบโฟลเดอร์งานการประชุมผู้บริหารสำนักวิทยบริการฯ ซึ่งภายในโฟลเดอร์ดังกล่าวทำการ Share Folder ผ่าน Network (IP : 10.129.37.60) และทำการตั้งชื่อกลุ่ม Directory เฉพาะ เช่น คณะกรรมการบริหารสำนักฯ งานประกันคุณภาพ งานจัดการความรู้ งานครุภัณฑ์ เป็นต้น และจัดเก็บเอกสารด้วย OneDrive ที่เป็นบริการจัดเก็บไฟล์สำหรับหน่วยงาน โดยจัดเก็บไฟล์ไว้บน Cloud สามารถแชร์เอกสารและทำงานร่วมกันภายในหน่วยงานได้ โดย ซึ่งเหมือนกับ Drop Box ทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลไฟล์ต่างๆ ที่มีการเก็บไว้ใน Server ได้ทันที ซึ่งผู้ที่มีสิทธิสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ตลอดเวลาทั้งก่อนการประชุมและหลังการประชุม

4. การติดตามประเมินผลการดำเนินงานและรายงานผล

ผู้ขอรับการประเมินเมื่อนำระบบการประชุมในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting) มาประยุกต์ใช้ในงานต้องประเมินผลการใช้งาน ติดตาม สอบถามการใช้งานและรายงานความคืบหน้าให้กับผู้บริหารเป็นระยะโดยการติดตามผลการปฏิบัติงานมีการจัดทำรายงานผลเสนอต่อคณะกรรมการบริหารหรือหัวหน้าส่วนงานเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารและผู้เข้าร่วมการประชุมสะดวกและเห็นด้วยกับการเข้าร่วมการประชุมผ่านระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่ มีข้อเสนอแนะในการพัฒนางานให้ดีขึ้นหรือไม่ พร้อมทั้งหาทางแก้ไขปัญหาคือข้อบกพร่องจากการใช้งานระบบดังกล่าว เพื่อให้ผู้ขอรับการประเมินสามารถดำเนินการได้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ การทำงานใด ๆ ต้องอาศัยความร่วมมือทุกฝ่ายงาน การยอมรับความรู้และความสามารถและความไว้วางใจซึ่งกันและกันของผู้ปฏิบัติงาน

5. มีการศึกษาเทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ผู้ขอรับการประเมินต้องทำศึกษาหาความรู้ เสริมสร้างทักษะเพิ่มเติม เพื่อสร้างความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ

ผู้ขอรับการประเมินแยกประเภทของผู้ใช้งานออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1) ผู้ดูแลระบบ ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์ (ระบบคอมพิวเตอร์) ทำหน้าที่ สร้าง และแก้ไขข้อมูลต้นแบบการประชุม โดยกำหนดข้อมูลหลักเกี่ยวกับการประชุมเรื่องหนึ่ง ซึ่งจะมีการจัดขึ้นหลายครั้ง โดยมีแต่ละครั้งมีชื่อเดียวกัน และมีวาระการประชุมและกลุ่มผู้เข้าร่วมประชุมใกล้เคียงกัน มีองค์ประกอบของต้นแบบการประชุม

2) ผู้ดูแลการประชุมหรือผู้ที่ได้รับหน้าที่เลขานุการประชุม ทำหน้าที่ สร้าง และแก้ไขข้อมูลการประชุม โดยรายละเอียดเกี่ยวกับกำหนดการประชุมครั้งหนึ่ง ๆ ที่กำหนดขึ้นจะอ้างอิงต้นแบบการประชุมเฉพาะที่ได้รับการกำหนดให้เป็นเลขานุการประชุม

3) คณะกรรมการหรือผู้ใช้งานทั่วไป ทำหน้าที่ ตรวจสอบข้อมูลการประชุมที่ตนเองมีชื่อเป็นผู้เข้าร่วมประชุม และสามารถดาวน์โหลดเอกสารการประชุมในครั้งนั้น ๆ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

จากขั้นตอนการปฏิบัติงานเดิมมีกระบวนการดำเนินงานหลายขั้นตอน โดยผู้ขอรับการประเมินได้ออกแบบผังระบบงานใหม่ เพื่อให้ระบบการบริหารจัดการมีความคล่องตัว มีสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความสุขในการปฏิบัติงาน ลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน ลดความซับซ้อนในการปฏิบัติงาน บุคลากรสามารถเข้าถึงระบบดังกล่าวได้ทุกที่ทุกเวลา และเป็นการสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ที่สอดคล้องกับนโยบายมหาวิทยาลัยในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการการประชุมในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ดำเนินการผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยเอกสารวาระการประชุมต่าง ๆ จะอยู่ในรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกในการประชุม ผู้เข้าร่วมประชุมสามารถดูวาระการประชุมล่วงหน้าได้โดยผ่านระบบเครือข่ายได้ตลอดเวลาไม่จำกัดสถานที่ ระบบช่วยลดการใช้ทรัพยากรภายในสำนักงาน ลดการใช้กระดาษต่อปีงบประมาณ และช่วยให้การประชุมดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

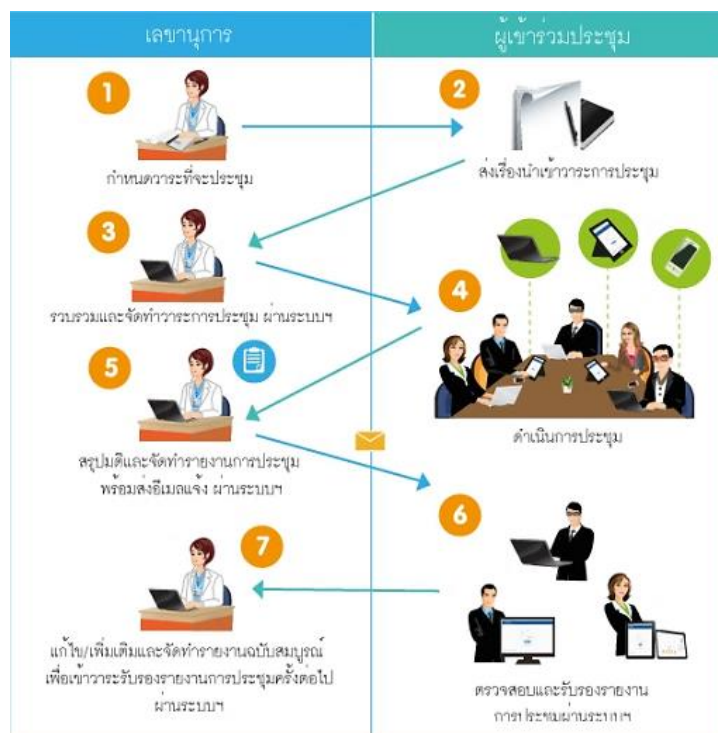
ตารางที่ 3 แสดงขั้นตอนการดำเนินงานระบบงานใหม่

ที่	ขั้นตอนปฏิบัติงาน	เวลา (ชม.)	ผู้ปฏิบัติงาน (คน)	หมายเหตุ
1	เลขานุการหารือกับประธาน เพื่อกำหนดวันเวลาประชุม และระเบียบวาระการประชุม	7	1	1 วัน = 7 ชม.
2	เลขานุการตรวจสอบตารางการใช้ห้องประชุม จองห้องประชุม และแจ้งความต้องการอาหารว่างสำหรับการประชุม ผ่านระบบการจองห้องประชุมออนไลน์	3	2	ผู้จองห้องประชุมกับผู้อนุมัติให้ใช้ห้องประชุม
3	จัดทำหนังสือเชิญประชุม นัดหมายวันเวลาและสถานที่การประชุม พร้อมเอกสารวาระการประชุมผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ทั้งนี้ เมื่อจัดทำหนังสือเชิญประชุมเสร็จเรียบร้อยแล้ว เลขานุการจะต้องส่งให้คณะกรรมการพิจารณาเอกสารประกอบการประชุมล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วัน ก่อนการประชุม เพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้เตรียมตัวเข้าประชุม หรือหากมีธุระจะได้แจ้งให้ทราบ ทั้งนี้ บางการประชุมที่สำคัญอาจมีการโทรศัพท์เพื่อยืนยันวัน เวลา และสถานที่ประชุมกับคณะกรรมการล่วงหน้าก่อนประชุม 1 วัน	7	1	
4	เข้าสู่ระบบ (http://sdumeeting.dusit.ac.th) ผู้จัดการข้อมูลการประชุม			
	เลขานุการเข้าระบบเพื่อจัดการข้อมูลเอกสารประกอบการประชุม ดำเนินการจัดการข้อมูลผ่านระบบ http://sdumeeting.dusit.ac.th 4.1. เลขานุการจัดทำวาระการประชุม ข้อมูลเอกสารประกอบการประชุมโดยการแชร์ข้อมูลผ่านระบบจัดเก็บเอกสารด้วย OneDrive 4.2. เสนอผู้ตรวจสอบ หากมีการแก้ไข ผู้ตรวจสอบสามารถแก้ไขผ่านระบบ OneDrive ได้ทันที	21	1	

ที่	ขั้นตอนปฏิบัติงาน	เวลา (ชม.)	ผู้ปฏิบัติงาน (คน)	หมายเหตุ
	4.3. นำวาระการประชุม เอกสารประกอบการประชุมอัปโหลดเข้าสู่ระบบการประชุมในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting) และก่อนการประชุมล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วันแจ้งให้ผู้เข้าร่วมประชุมตรวจสอบเอกสารข้อมูลประกอบการประชุมผ่านระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting) 4.4. เลขานุการ Brief รายละเอียดของเอกสารประกอบการประชุมต่อท่านประธาน 4.5. เลขานุการ ออกจากระบบ			
5	เข้าสู่ระบบ (http://sdumeeting.dusit.ac.th) ผู้เข้าร่วมประชุม			
	5.1. ผู้เข้าร่วมประชุม ลงทะเบียนเข้าร่วมประชุมผ่าน QR Code 5.2. ผู้เข้าร่วมประชุมเรียกดูระเบียบวาระการประชุมผ่านระบบการประชุมในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting)	7	15	ระหว่างการประชุม
6	เลขานุการจัดทำสรุปมติที่ประชุม และรายงานการประชุม คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการฯ พร้อมทั้งเสนอผู้ตรวจสอบ	21	1	
7	นำส่งมติที่ประชุม รายงานการประชุม พร้อมแบบรับรองรายงานการประชุมพิจารณารับรองผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	3	1	
8	จัดเก็บเอกสารรายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารฯ บน Map Network Drive หรือจัดเก็บเอกสารบน OneDrive เพื่อใช้ประกอบการประชุมครั้งถัดไป	1	1	
ขั้นตอนดำเนินงานทั้งสิ้น 8 ขั้นตอน หรือคิดเป็น 70 ชั่วโมง				

หมายเหตุ 1 วัน = 7 ชั่วโมง

จากตารางแสดงให้เห็นว่าทุกครั้งที่ของการประชุมคณะกรรมการ โดยมีการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้นั้น มีบุคลากรปฏิบัติงานรวม 2 คน ซึ่งจะปฏิบัติงานตามขั้นตอนการดำเนินงาน และจากการประชุมคณะกรรมการการประชุมครั้งนั้น ๆ ระยะเวลาในการดำเนินงานตั้งแต่กระบวนการเริ่มต้นจนถึงกระบวนการประชุมสิ้นสุด การดำเนินงานโดยรวมทั้งสิ้น 8 ขั้นตอน หรือคิดเป็น 70 ชั่วโมง



ภาพที่ 8 ขั้นตอนการประชุมระบบงานใหม่ (ด้วยระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์)

จากตารางการออกแบบแผนผังแสดงขั้นตอนระบบงานเดิม และระบบงานใหม่นั้น ผู้ขอรับการประเมินสรุปได้ว่าการปฏิบัติงานด้านการจัดประชุมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้รับการประเมินมีการเปลี่ยนแปลงโดยปรับเปลี่ยนวิธีการจากเดิมที่อยู่ในรูปแบบกระดาษให้เป็นเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นเกือบทุกขั้นตอนของกระบวนการจัดประชุม ปรับเปลี่ยนรูปแบบให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นตั้งแต่ขั้นตอนเตรียมการก่อนการประชุม ขั้นตอนการประชุม และขั้นตอนหลังการประชุม ทำให้ง่ายต่อการบริหารจัดการของผู้ขอรับการประเมินในการจัดประชุม โดยจากตารางแสดงกระบวนการจัดประชุม (แบบเดิม) แสดงให้เห็นว่าทุกครั้งของการประชุมจะมีบุคลากรปฏิบัติงานอย่างน้อย 3 คน ซึ่งแต่ละคนจะปฏิบัติตามมอบหมายและรับผิดชอบในส่วนที่มอบหมาย จะใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานตั้งแต่กระบวนการเริ่มต้นจนถึงกระบวนการประชุมสิ้นสุด การดำเนินงานโดยรวมทั้งสิ้น 14 ขั้นตอน หรือคิดเป็น 148 ชั่วโมง และจากการนำระบบเทคโนโลยีมาปรับใช้ในกระบวนการจัดประชุม (รูปแบบใหม่) นั้นใช้บุคลากรปฏิบัติงานรวม 1 คน ซึ่งจะปฏิบัติงานตามขั้นตอนการดำเนินงาน ตั้งแต่กระบวนการเริ่มต้นจนถึงกระบวนการประชุมสิ้นสุด การดำเนินงานโดยรวมทั้งสิ้น 8 ขั้นตอน หรือคิดเป็น 70 ชั่วโมง ทำให้ผู้ขอรับการประเมินสามารถลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน และขั้นตอนการดำเนินงานลงได้ถึง 6 ขั้นตอน หรือระยะเวลาการปฏิบัติงานลง 78 ชั่วโมง อีกทั้ง ผู้บริหาร ผู้เข้าร่วมประชุมสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างง่าย สะดวก และรวดเร็วขึ้น ขณะเดียวกันยังช่วยลดปริมาณการใช้ทรัพยากรกระดาษ วัสดุสำนักงาน การสำเนาเอกสาร และเวลาในการปฏิบัติงานในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องลงได้ โดยการบริหารจัดการงานประชุมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจากเดิมที่อยู่ในรูปแบบกระดาษให้เป็นเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยการประยุกต์ใช้โปรแกรม Microsoft Office 365 หรือใช้โปรแกรมแอปพลิเคชัน ZOOM Cloud Meetings เป็นการปรับปรุงขั้นตอนของการประชุมให้สามารถลดการใช้

กระดาษได้ในทุกขั้นตอน และลดการจัดทำเอกสารวาระการประชุม และรายงานการประชุม ซึ่งจะอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เข้าร่วมประชุมได้เป็นอย่างดี

3.6. ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการและเป้าหมายองค์กร

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต มีนโยบาย สนับสนุน ส่งเสริมให้บุคลากรมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและเน้นการทำงานร่วมกันผ่านเทคโนโลยีที่มหาวิทยาลัยมีอยู่ เช่น โปรแกรมแอปพลิเคชัน Microsoft Office 365 โปรแกรมแอปพลิเคชัน ZOOM Cloud Meetings เป็นต้น ที่ทำให้บุคลากรสามารถทำงานในรูปแบบออนไลน์ และใช้งานได้ทุกแพลตฟอร์มจากคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก มือถือ หรือแท็บเล็ต ถึงแม้ว่าปัจจุบันสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อจะเริ่มคลี่คลายไปในทางที่ดีขึ้นแล้วก็ตาม ผู้ขอรับการประเมิน จำเป็นต้องมุ่งพัฒนา เสริมสร้างทักษะในการปรับตัวให้เข้ากับการทำงานในยุคสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 หรือโควิด-19 คือการพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น การมีส่วนร่วมทำงานเป็นทีม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรทุกระดับในหน่วยงาน ตลอดจนการเรียนรู้ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยที่ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรได้มีการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด SDU Guiding Values : GROW

และเพื่อเป็นการรับประกันให้ผู้ใช้งานมั่นใจว่าการบริหารจัดการและการเข้าถึงข้อมูลตามระดับชั้นความลับจะไม่ถูกแก้ไขอย่างไม่ถูกต้อง โดยมหาวิทยาลัยได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ใช้งาน (User Responsibilities) เพื่อป้องกันการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต การเปิดเผย การล่วงรู้ หรือการลักลอบทำสำเนาข้อมูลสารสนเทศและการลักขโมยอุปกรณ์ประมวลผลสารสนเทศ มีเนื้อหายน้อย ดังนี้

- 1) การใช้งานรหัสผ่าน (Password Usage) กำหนดแนวปฏิบัติที่ดีสำหรับผู้ใช้งานในการกำหนดรหัสผ่าน การใช้งานรหัสผ่าน และการเปลี่ยนรหัสผ่านที่มีคุณภาพ
- 2) การป้องกันอุปกรณ์ในขณะที่ไม่มีผู้ใช้งานที่อุปกรณ์ กำหนดแนวปฏิบัติที่เหมาะสมเพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ไม่มีสิทธิสามารถเข้าถึงอุปกรณ์ของหน่วยงานในขณะที่ไม่มีผู้ดูแล
- 3) การควบคุมสินทรัพย์สารสนเทศและการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ (Clear Desk and Clear Screen Policy) ต้องควบคุมไม่ให้สินทรัพย์สารสนเทศ ได้แก่ เอกสาร สื่อบันทึกข้อมูล คอมพิวเตอร์ หรือสารสนเทศ อยู่ในภาวะเสี่ยงต่อการเข้าถึงโดยผู้ซึ่งไม่มีสิทธิ และต้องกำหนดให้ผู้ใช้งานออกจากระบบสารสนเทศเมื่อว่างเว้นจากการใช้งาน
- 4) ผู้ใช้งานอาจนำการเข้ารหัส มาใช้กับข้อมูลที่เป็นความลับ โดยให้ปฏิบัติตามระเบียบการรักษาความลับทางราชการ พ.ศ. 2544

มีการบริหารจัดการการเข้าถึงข้อมูลตามระดับชั้นความลับ ดังนี้

- 1) มีการกำหนดระดับชั้นความลับของข้อมูล วิธีการปฏิบัติ และการควบคุมการเข้าถึงข้อมูลแต่ละประเภทชั้นความลับ ทั้งการเข้าถึงโดยตรงและการเข้าถึงผ่านระบบสารสนเทศ
- 2) มีการทบทวนสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้งาน
- 3) วิธีปฏิบัติในการควบคุมการเข้าถึงข้อมูลแต่ละประเภทชั้นความลับทั้งการเข้าถึงโดยตรง
- 4) มีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลที่เป็นมาตรฐาน

มีการจัดเก็บข้อมูลจราจรคอมพิวเตอร์ (Log) ดังนี้

1) กำหนดให้ระบบมีการจัดเก็บข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ (Log) และจัดเก็บไว้อย่างน้อย 90 วัน นับตั้งแต่การใช้งานสิ้นสุดลง

2) ข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ (Log) จะต้องจัดเก็บไว้ในสื่อเก็บข้อมูลที่สามารถรักษาความครบถ้วน และถูกต้อง

3) มีการกำหนดชั้นความลับในการเข้าถึงข้อมูลที่จัดเก็บ และสามารถระบุตัวบุคคลที่เข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้

4) มีมาตรการในการป้องกันการแก้ไขข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ (Log)

ซึ่งข้อกำหนดดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของประกาศมหาวิทยาลัยสวนดุสิต เรื่อง แนวนโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต พ.ศ. 2560 ซึ่งผู้ขอรับการประเมินนำมาใช้ในการสังเคราะห์งาน เพื่อให้การปฏิบัติงานและการบริหารจัดการงานมีความมั่นคงปลอดภัยเชื่อถือได้ ตลอดจนมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล อีกทั้งใช้เป็นแนวทางในการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ทั้งนี้ ผู้ใดกระทำการฝ่าฝืนประกาศฉบับนี้ โดยการที่น่าจะเกิดความเสียหายแก่มหาวิทยาลัย สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศโดยความเห็นชอบของมหาวิทยาลัย จะพิจารณาเพื่อระงับสิทธิการใช้งาน ผู้กระทำอาจต้องถูกดำเนินการทางวินัยหรือจรรยาบรรณ ตามกฎหมายของมหาวิทยาลัย

บทที่ 4

ผลที่ได้จากการสังเคราะห์

จากการสังเคราะห์งานการบริหารจัดการงานประชุมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจากเดิมที่อยู่ในรูปแบบกระดาษให้เป็นเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยการประยุกต์ใช้โปรแกรม Microsoft Office 365 หรือโปรแกรม ZOOM Cloud Meetings เป็นการสร้างแนวทางการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับภาระงานที่ปฏิบัติ (Job Description) ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สำนักงาน (บริหารงานทั่วไป) โดยผู้ขอรับการประเมินได้ทำการศึกษาสภาพแวดล้อม พร้อมทั้งการวางแผนการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการงานประชุม ทำการประเมินผลและปรับปรุงการประยุกต์ใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสมยิ่งขึ้นอีกทั้ง ยังมีการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานสังเคราะห์ และวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการงานประชุมสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาปรับใช้ให้ประสบผลสำเร็จ เพื่อนำมาสู่การใช้งานจริงกับกลุ่มเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ และนำมากำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติในการบริหารจัดการงานประชุม ผู้ขอรับการประเมินนำเสนอผลการสังเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1. ผลการสังเคราะห์งาน

จากการบริหารจัดการงานประชุมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจากเดิมที่อยู่ในรูปแบบกระดาษให้เป็นเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยการประยุกต์ใช้โปรแกรม Microsoft Office 365 หรือโปรแกรม ZOOM Cloud Meetings นั้น ผู้ขอรับการประเมินรับผิดชอบการดำเนินงานด้วยตนเองทั้งหมดในฐานะผู้ปฏิบัติงาน โดยในการปฏิบัติงานทุก ๆ ขั้นตอนจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารหน่วยงาน การใช้แนวคิดการวิเคราะห์ SWOT Analysis และวงจร PDCA ในการกำกับ ติดตาม และการปรับปรุงพัฒนางาน ตามรายละเอียดดังนี้

4.1.1. การสัมภาษณ์ผู้บริหารหน่วยงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

นายวิระพันธ์ ชมภูแดง ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ กล่าวว่า มหาวิทยาลัยสวนดุสิตมุ่งเน้นนโยบายการปฏิบัติอย่างยั่งยืนตามหลักเกณฑ์มหาวิทยาลัยสีเขียว (Green University) ทั้งด้านระบบบำบัดน้ำเสีย ระบบการจัดการขยะ การจัดการอากาศภายในอาคาร การประหยัดพลังงานและการเพิ่มพื้นที่สีเขียว เพื่อมุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยที่สวย สะอาด และใส่ใจสิ่งแวดล้อม (Clean & Green University) ในอนาคต และเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าวสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงนำนโยบายดังกล่าวมาพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เพิ่มความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ลดปริมาณการใช้กระดาษภายในหน่วยงานโดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการพัฒนาระบบสนับสนุนต่าง ๆ มาประกอบกัน โดยได้พัฒนาระบบ และฐานข้อมูลให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลกัน พร้อมทั้งยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ ที่ครอบคลุมการบริหารจัดการงานอำนวยการ การประชุม เพื่อลดความซ้ำซ้อน ลดขั้นตอน และทำให้ข้อมูลสารสนเทศมีความเสถียรมากยิ่งขึ้น

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทิพสุดา คัดเลิศ รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ กล่าวว่า แนวคิดเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น ผู้บริหารมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เพื่อ

เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เพิ่มความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ลดการใช้ทรัพยากร รมณงค์การใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้กระดาษ เช่น การประชุมโดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting) การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ เป็นต้น ทำให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ลดความสิ้นเปลืองในการใช้ทรัพยากร อีกทั้ง ให้มีการสื่อสารไปยังบุคลากรผ่านช่องทางในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ได้แก่ SDU e-office, Facebook, E-mail, Line Application เพื่อเป็นการสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมการจัดประชุมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมซึ่งมีการระบุในจดหมายเชิญประชุมให้มีการส่งแบบตอบรับการเข้าร่วมประชุมทาง E-office หรือทาง E-mail หรือทาง Line Application หรือทางโทรศัพท์เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการตอบรับ/ปฏิเสธ และเพื่อลดการใช้กระดาษของหน่วยงาน

นายสนธยา แยมเดช หัวหน้าฝ่ายศูนย์ข้อมูลกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ (ระบบคอมพิวเตอร์) กล่าวว่า การเสนอแนวคิดการพัฒนาระบบจัดการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ ต้องคำนึงถึงการเก็บข้อมูล สำรวจ ศึกษา และวิเคราะห์ถึงความต้องการต่าง ๆ สอบถามข้อมูลและวิธีปฏิบัติงาน และศึกษาเอกสารที่ใช้ในระบบ ความต้องการของผู้ใช้งาน ความต้องการระบบ ศึกษาความต้องการในส่วนของรายงานที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศต้องการ รวมทั้งสิ่งที่ต้องการพัฒนาเพิ่มเติมและจะต้องวิเคราะห์ ออกแบบระบบให้สอดคล้องกับความต้องการทั้งในภาพรวมแต่ละกระบวนการ รวมถึงการเชื่อมโยงกับระบบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติงานสำหรับพัฒนาระบบให้ครอบคลุมทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

นางสาวมลธิรา โพธิ์น้อย เจ้าหน้าที่สำนักงาน (บริหารงานทั่วไป) กล่าวว่า การจัดประชุมอิเล็กทรอนิกส์เป็นรูปแบบการประชุมที่คำนึงถึงการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยให้ความสำคัญในขั้นตอนต่าง ๆ ของการจัดประชุม เริ่มตั้งแต่การเรียนรู้และและการประชาสัมพันธ์การประชุม การจัดเตรียมเอกสารประกอบการประชุม การจัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์ การจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่ม รวมไปถึงการจัดเตรียมอื่นๆ เพื่อส่งเสริมการประหยัดพลังงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน ผู้ขอรับการประเมินสรุปได้ว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในงานการจัดประชุมจากเดิมที่อยู่ในรูปแบบกระดาษให้เป็นเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์นั้นทำให้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการจัดประชุมของหน่วยงาน มุ่งเน้นให้เกิดความสะดว รวดเร็ว ประหยัดต้นทุนและทรัพยากร อีกทั้งเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร และการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4.1.2. การวิเคราะห์ SWOT Analysis การบริหารจัดการงานประชุม

คือการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกในการปฏิบัติงาน เพื่อหาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค รวมถึงบริบทขอบเขตของภาระหน้าที่ที่ปฏิบัติ จำเป็นและที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการงานประชุม ดังนี้

SWOT Analysis	รายละเอียด
จุดแข็ง (Strengths) จุดเด่นหรือจุดแข็ง	(1) บุคลากรมีความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติงานทำให้สามารถกำกับดูแลพัฒนาและปรับปรุงงานการประชุมได้ (2) บุคลากรมีทักษะ ความรอบรู้ และประสบการณ์ความรับผิดชอบในงานประชุมที่ได้รับมอบหมาย

SWOT Analysis	รายละเอียด
	(3) บุคลากรปฏิบัติงานมานาน ไม่โอนย้ายหน่วยงานทำให้เข้าใจและรู้เนื้องานได้เป็นอย่างดี (4) มหาวิทยาลัยมีเทคโนโลยีสารสนเทศและเครื่องมือที่ทันสมัยสามารถนำมาปรับประยุกต์ใช้ในการพัฒนางานได้
จุดอ่อน (Weaknesses) จุดด้อยหรือจุดอ่อน	(1) เอกสารมีปริมาณมาก บุคลากรที่รับผิดชอบมีคนเดียว ในขณะที่การปฏิบัติงานในด้านอื่น ๆ ต้องดำเนินการควบคู่กันจำเป็นต้องใช้เวลาและกำลังคนที่มีอย่างจำกัด (2) ปริมาณงานมีจำนวนมาก และมีความหลากหลายในเนื้องานต้องประสานและสร้างความเข้าใจกับฝ่ายงานต่าง ๆ และต้องให้ความสำคัญกับงานตามนโยบายมหาวิทยาลัยและหน่วยงาน (3) วิธีการปฏิบัติงาน และขั้นตอนการปฏิบัติงานแบบเดิมมีขั้นตอนปฏิบัติงานหลายขั้นตอนและใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานหลายวัน (4) บุคลากรที่ไม่รู้งานแล้วมาทำงานแทนขาดความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงานตามขั้นตอน
โอกาส (Opportunities)	(1) ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร รวมทั้งการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (2) งานประสานงาน จัดประชุม จัดงานอบรมสัมมนาหรืองานตามนโยบายของผู้บริหาร เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในภาพรวมของสำนักวิทยบริการฯ (3) มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่หลากหลายรองรับการทำงานและสามารถนำมาพัฒนางานได้ (4) มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในระบบการเรียนการสอนออนไลน์ การประชุมออนไลน์ และการใช้ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มีเครื่องมือที่หลากหลายรูปแบบ สามารถนำมาบริหารจัดการได้ โดยลดการใช้ทรัพยากรกระดาษ การสำเนาเอกสาร หรือค้นหาข้อมูลได้ง่าย รวมทั้งมีช่องทางการสื่อสารออนไลน์ทำให้การหารือหรือสั่งการ และเผยแพร่ความรู้ระหว่างผู้ปฏิบัติงานทำได้ง่ายและสะดวกรวดเร็ว
อุปสรรค (Threats)	(1) บุคลากรยังต้องเรียนรู้และพัฒนาตนเองทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มากขึ้น เพื่อให้สามารถใช้เทคโนโลยีปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (2) เนื้องานมีความเกี่ยวข้องกับหลายส่วน เช่น ผู้บริหาร ผู้เข้าร่วมประชุม ผู้ร่วมงาน อาจมีความเปลี่ยนแปลงด้านข้อมูล ความต้องการ และนโยบายอยู่ตลอดเวลา ต้องอาศัยการประสานงานและติดตามอย่างใกล้ชิด นอกจากนี้ ความเร่งด่วนของงานอาจส่งผลกระทบต่อการจัดระบบงานที่ดีได้

จากการวิเคราะห์ SWOT ข้างต้นจะเห็นว่าจุดอ่อนของการบริหารจัดการงานประชุมคือบุคลากรยังไม่เข้าใจระเบียบที่เกี่ยวข้อง วิธี แนวทาง ขั้นตอนปฏิบัติงานที่ดีและถูกต้องทำให้การ

ปฏิบัติงานผิดพลาด ล่าช้า ซึ่งในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาระบบงานจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และใช้กลยุทธ์ “โอกาส/อุปสรรค” มาดำเนินการปรับปรุงงานด้านการบริหารงานทั่วไปโดยใช้ “โอกาส” จากเทคโนโลยีควบคู่กับการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถของตนเองให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งยังเป็น “อุปสรรค” ที่สำคัญในยุคปัจจุบัน และใช้ “จุดแข็ง/อุปสรรค” ดำเนินงานด้านการควบคุมอำนาจการหรือประสานงาน โดยอาศัยจุดแข็ง ด้านทักษะการประสานงาน ความรอบรู้ เรื่องการบริหารจัดการการประชุมของผู้ปฏิบัติงาน มาผนวกกับการส่งเสริมให้มีระบบการประสานงานติดตามข้อมูล ความต้องการ ตลอดจนนโยบายต่าง ๆ อย่างใกล้ชิด ซึ่งเป็นการตอบสนองต่อความท้าทายเพื่อให้การทำงานบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ โดยนำหลักการวงจรการบริหารคุณภาพมาปรับใช้ในการบริหารจัดการงาน นำผลการวิเคราะห์มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนางานที่รับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4.1.3. ใช้หลักการวงจรบริหารงานคุณภาพ (PDCA) ในการปรับปรุงพัฒนางาน

ผู้ขอรับการประเมินได้นำหลักการวงจรบริหารงานคุณภาพ (PDCA) มาปรับใช้กับการบริหารจัดการงานของสำนักงานอำนาจการเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น โดยนำผลจากการวิเคราะห์มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนางานที่รับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4.1.3.1. มีการวางแผนงาน (Plan) โดยการวางแผนขอบเขตงานด้านการบริหารจัดการงานประชุม ปฏิทินการประชุม กำหนดผู้รับผิดชอบ และกำหนดแนวทางการประสานงานติดตามงานของแต่ละงาน รวมทั้ง กำหนดแนวปฏิบัติร่วมกันในกรณีมีการกิจเร่งด่วน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มหาวิทยาลัยมีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนกำหนดประเด็นการพัฒนางานสำหรับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้มีความรวดเร็ว คล่องตัวในการบริหารจัดการ และการวางแผนงานล่วงหน้า โดยประชุมผู้บริหาร บุคลากร เพื่อร่วมกันทำข้อตกลงร่วมกัน

4.1.3.2. ปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ (Do) มอบหมายงาน ดำเนินการตามแผน และแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งต้องผลักดันและสร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการนำโปรแกรม Microsoft Office 365 หรือแอปพลิเคชัน ZOOM Cloud Meetings ที่มหาวิทยาลัยมีอยู่มาประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการการประชุมทั้งในห้องประชุม และ/หรือ การประชุมด้วยระบบการประชุมในรูปแบบออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ผู้ขอรับการประเมินสามารถนำมาปรับใช้เป็นเครื่องมือติดต่อสื่อสาร การประชุมออนไลน์ และเป็นเครื่องมือการทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ได้ ซึ่งไม่ได้ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง แต่ยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของผู้ขอรับการประเมินให้มีความสะดวก ยืดหยุ่นต่อการปฏิบัติงาน เสริมสร้างความมั่นใจทางด้านความปลอดภัยในการใช้งานเนื่องจากเป็นซอฟต์แวร์ที่มหาวิทยาลัยมีสิทธิการใช้งานที่ถูกต้องตามกฎหมาย และรองรับอุปกรณ์การใช้งานที่หลากหลาย เช่น Computer, Smart Phone, Tablet เป็นต้น และโปรแกรม Microsoft Teams มีฟังก์ชันการใช้งานหลายอย่าง que ผู้ขอรับการประเมินสามารถนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น การสร้างทีม (Teams) การสร้างแชนเนล (Channel) การสนทนา (Chat) การประชุม (Meeting) การโทรด้วยเสียง (Calling) การสนทนาสื่อสารกันแบบ 2 way communication ได้ทั้งภาพและเสียง (Video Call) รวมถึงบอท (Bot) ยังทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการเข้าถึงบริการต่าง ๆ ที่มีอยู่ในตัวระบบ Microsoft Office 365 ผู้ขอรับการประเมินสามารถเข้าถึงบริการต่าง ๆ ที่มีอยู่ได้แก่ SharePoint, OneNote, OneDrive, Power BI และ Planner ได้ทันที รวมถึงโปรแกรมแอปพลิเคชัน ZOOM Cloud Meetings ที่ให้บริการเชื่อมโยงผู้เข้าประชุมผ่านบริการคลาวด์ทำให้ผู้ร่วมประชุมแต่ละคน

ใช้ทรัพยากรในการเชื่อมเครือข่ายไม่สูง สามารถเห็นหน้าผู้เข้าร่วมประชุมจำนวนมากได้พร้อมกันแบ่งปันหน้าจอในห้องประชุม ใช้งานไวท์บอร์ด ห้องแชท ระบบควบคุม และเข้าร่วมประชุมได้จากทุกที่และทุกอุปกรณ์

4.1.3.3. การติดตามตรวจสอบ (Check) กำกับ ตรวจสอบ และติดตามการประสานงานการประชุม และรายงานความคืบหน้าเป็นระยะ อีกทั้งมีการสอนงาน ย้ำเตือนแนวทางการปฏิบัติงานเป็นระยะ และทำการแก้ไขข้อบกพร่องหรือพัฒนาให้ดีขึ้นโดยได้ดำเนินการ ติดตามผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนที่วางไว้หรือไม่ พร้อมทั้งหาทางแก้ไขปัญหาคือข้อบกพร่อง เพื่อให้สามารถดำเนินการได้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ โดยเน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีมาบริหารจัดการงานให้เหมาะสม ในบริบทต่าง ๆ เช่น ปริมาณงาน คุณภาพของงาน ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ และงบประมาณ เป็นต้น ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือของทีมงานการยอมรับความรู้และความสามารถและความไว้วางใจซึ่งกันและกันของผู้ปฏิบัติงาน การติดตามผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ โดยมีการจัดทำรายงานเสนอต่อคณะกรรมการบริหารหรือหัวหน้าหน่วยงานเป็นประจำทุกเดือน

4.1.3.4. การปฏิบัติ (Action) นำแนวทางการทำงานที่ประสบความสำเร็จไปขยายผล และเอาผลการประเมินที่ได้รับจากการตรวจสอบการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน มาวิเคราะห์ผลที่เกิดขึ้นและนำมาพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานใหม่ โดยประสานงานกับฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง ทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน รวมถึงการรายงานผลการปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนด นำแนวทางการดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จไปพัฒนาต่อ

สรุปได้ว่าการสังเคราะห์การบริหารจัดการงานประชุมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจากเดิมที่อยู่ในรูปแบบกระดาษให้เป็นเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยการประยุกต์ใช้โปรแกรม Microsoft Office 365 หรือโปรแกรมแอปพลิเคชัน ZOOM Cloud Meetings เป็นการลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานลง เช่น ปริมาณกระดาษ การใช้ไฟฟ้าในการสำเนาเอกสาร ควบคุมการสำเนาเอกสาร ลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน ลดเวลาและขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน และเพิ่มคุณภาพของงาน อีกทั้งมีสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความสุขในการปฏิบัติงาน ลดโลกร้อน บุคลากรสามารถเข้าถึงระบบดังกล่าวได้ทุกที่ทุกเวลา เป็นการสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน อีกทั้งเป็นการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว เพิ่มช่องทางในการบริหารจัดการงานที่หลากหลาย พัฒนาศักยภาพบุคลากร นำเทคโนโลยีที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การพัฒนาทางด้านสำนักงานอำนวยการมีขีดสมรรถนะสูง สามารถประสานการปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว คล่องตัว ให้การสนับสนุนการบริหารงานของหน่วยงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพต่อไป

4.2. การวิเคราะห์คุณภาพของผลของการปฏิบัติงาน และประโยชน์ที่ได้รับ

เมื่อนำแนวคิดการวิเคราะห์ SWOT Analysis และระบบวงจรคุณภาพ (PDCA) มาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้การทำงานเป็นไปตามขั้นตอน ลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน ลดปริมาณการใช้กระดาษ และลดความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพหรือการเป็นโรคมะเร็งได้ หากผู้ขอรับการประเมินมีการปฏิบัติงานเป็นไปตามวงจรคุณภาพที่กำหนด ก็จะทำให้งานบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และหากการดำเนินงานเกิดปัญหาหรือติดขัดไม่ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดแสดงว่าการปฏิบัติงานขั้นตอนใดหายไป

ต้องทบทวนแก้ไข เพื่องานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งในการวิเคราะห์ถึงประโยชน์ของการบริหารจัดการงานประชุมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจากเดิมที่อยู่ในรูปแบบกระดาษให้เป็นเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยการประยุกต์ใช้โปรแกรม Microsoft Office 365 หรือโปรแกรมแอปพลิเคชัน ZOOM Cloud Meetings ประโยชน์ที่ได้จากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพงาน มีการเปลี่ยนแปลงโดยปรับเปลี่ยนวิธีการจากเดิมที่อยู่ในรูปแบบกระดาษให้เป็นเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ตั้งแต่ขั้นตอนเตรียมการก่อนการประชุม ขั้นตอนการประชุม และขั้นตอนหลังการประชุม ดังนี้

4.2.1. ผู้ขอรับการประเมิน สามารถคำนวณปริมาณกระดาษที่ใช้ในการประชุมผู้บริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้เห็นภาพรวมของจำนวนกระดาษที่ลดลงได้ทั้งหมดจากการประชุมในแต่ละครั้ง และการดำเนินงานดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายมหาวิทยาลัยสวนดุสิต Green and Clean University สำนักวิทยบริการฯ เริ่มใช้ระบบการประชุมในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 จนถึงปัจจุบัน รวมระยะเวลาการใช้งาน 6 ปี ผู้ขอรับการประเมิน มีการจัดประชุมคณะกรรมการบริหารเป็นประจำทุก ๆ เดือน ฤๅละ 1 ครั้ง ปีละ 12 ครั้ง มีจำนวนผู้เข้าร่วมประชุมไม่เกิน 15 คน เอกสารการประชุมหนึ่งคนใช้กระดาษจำนวน 50 แผ่น การประชุมในแต่ละครั้งจะต้องใช้กระดาษประมาณ 750 แผ่น คิดเป็นจำนวนเงิน 150 บาท 1 ปี ใช้กระดาษจำนวน 9,000 แผ่น คิดเป็นกระดาษ 18 ริม ฤๅละ 124 บาท (1 ริมบรรจุ 500 แผ่น) สำนักวิทยบริการฯ ต้องจ่ายเงินค่าจัดซื้อกระดาษ 2,232 บาทต่อปีงบประมาณ และเมื่อนำมาคำนวณการใช้งานระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting) ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดระยะเวลา 6 ปี ผู้ขอรับการประเมินสามารถลดปริมาณการใช้กระดาษประมาณ 54,000 แผ่น นำมาคำนวณเป็นจำนวนกระดาษที่ลดลง 108 ริม ฤๅละ 124 บาท (1 ริมบรรจุ 500 แผ่น) คิดเป็นเงิน 13,392 บาท

4.2.2. ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ที่จำเป็นต้องใช้กระดาษในการประชุม เช่น ระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตขัดข้องหรือบางขั้นตอนอาจเกิดความจำเป็นต้องมีการใช้กระดาษ ผู้ขอรับการประเมินมีการแก้ไขปัญหาโดยจัดทำเป็นข้อพึงระวังในการนำระบบไปใช้ ผู้บริหาร บุคลากร หรือผู้ที่สนใจต้องพึงตระหนักว่าระบบดังกล่าวต้องอาศัยการเชื่อมต่อระบบบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หากวันนั้น ฤๅระบบอินเทอร์เน็ตมีปัญหาทำให้ไม่สามารถตรวจงานผ่านระบบ Share Folder หรือการจัดไม่สามารถดำเนินการประชุมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting) ได้

4.2.3. ปริมาณการใช้กระดาษลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 โดยเปรียบเทียบเป็นรายปีงบประมาณ ทั้งนี้ เมื่อทุกหน่วยงานทั้งในมหาวิทยาลัย วิทยาเขต และศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งมีความสนใจนำระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์นี้ไปใช้จะช่วยให้มหาวิทยาลัยลดค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อวัสดุสำนักงานลง

4.2.4. ระบบการประชุมในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting) ช่วยลดภาระงานของผู้ขอรับการประเมิน ในการจัดเตรียมเอกสารประกอบการประชุม ไม่ต้องพิมพ์เอกสารหรือสำเนาเอกสารใหม่ทุกครั้งในการจัดทำเล่มเอกสารประกอบการประชุม

4.2.5. ระบบการประชุมในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนางานการจัดประชุม และช่วยลดขั้นตอนในการจัดเตรียมเอกสารประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประชุมเนื่องจากผู้ขอรับการประเมินไม่มีการพิมพ์เอกสารออกมาในรูปแบบกระดาษ โดยใช้ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์แทน

4.2.6. ผู้ตรวจสอบเอกสารสามารถตรวจสอบเอกสารประกอบการประชุมผ่านระบบจัดเก็บเอกสารด้วย OneDrive for Business เป็นแอปพลิเคชันที่สามารถตรวจสอบแก้ไขข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ ได้ทั้งในรูปแบบเอกสาร Word, Excel, PowerPoint และใช้แอปพลิเคชัน LINE ในการติดต่อสื่อสาร

4.2.7. สามารถนำมாதแทนการใช้งานโทรศัพท์ที่โต๊ะทำงานของบุคลากรทั้งในมหาวิทยาลัย วิทยาเขต และศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งได้ โดย Microsoft Teams ที่เป็นแอปพลิเคชันหนึ่งใน Office 365 สามารถค้นหารายชื่อได้จากระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail) เพื่อการติดต่อสื่อสารได้โดยไม่ต้องรู้เบอร์โทรศัพท์ของบุคลากรที่จะติดต่อได้ ใช้ได้ทุกเครือข่ายทั้งในระบบเครือข่าย LAN ,Wi-Fi หรือ 4G ทำให้ลดค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์ลงได้

4.2.8. ผู้เข้าร่วมประชุมได้รับความสะดวกในการประชุมไม่ต้องถือเอกสารการประชุมได้ทุกที่ ทุกเวลารองรับการแสดงผลที่หน้าจอในขนาดต่าง ๆ เช่น Computer, Smart Phone, Tablet เป็นต้น ซึ่งการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการประชุมขนาดเล็ก มีผู้เข้าร่วมประชุม จำนวน 15 คน ผู้ขอรับการประเมินจึงเลือกใช้ห้องประชุมแซร์ริงรูม อาคารสำนักวิทยบริการฯ ชั้น 1 ทำให้ผู้ขอรับการประเมินไม่ต้องจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ต่อพ่วงสำหรับใช้อำนวยความสะดวกให้กับผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม ส่งผลให้สามารถลดค่าใช้จ่ายทางด้านปริมาณการใช้ไฟฟ้าที่ใช้สำหรับการเชื่อมต่อเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงได้

จากการสังเคราะห์งานเล่มนี้ ผู้ขอรับการประเมินสรุปว่าการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่มหาวิทยาลัยมีอยู่มาพัฒนางานด้านการประชุมของสำนักวิทยบริการฯ โดยปรับเปลี่ยนวิธีการจากเดิมที่อยู่ในรูปแบบกระดาษให้เป็นเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์นั้นช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้บริหารและผู้เข้าร่วมประชุมให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ขณะเดียวกันยังช่วยลดปริมาณการใช้ทรัพยากรกระดาษ วัสดุสำนักงาน และลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของผู้ขอรับการประเมินหรือเลขานุการหรือเจ้าหน้าที่สำนักงาน (บริหารงานทั่วไป) ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการจัดประชุมได้ อีกทั้ง ผู้ที่สนใจสามารถใช้ประโยชน์จากการคู่มือการพัฒนางานของผู้รับการประเมินเล่มนี้ได้ไม่มากนักน้อย

4.3. สรุปผลการสังเคราะห์

หากกล่าวถึงการประชุมในรูปแบบเดิมทุกหน่วยงานทั้งในมหาวิทยาลัย วิทยาเขตและศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งจะนึกถึงการประชุมในรูปแบบที่ผู้เข้าร่วมประชุมทุกคนต้องมาอยู่ต่อหน้ากันและอยู่ในสถานที่เดียวกันเพื่อประชุมปรึกษาหารือเรื่องหนึ่งเรื่องใด (ก่อนใช้งานระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์) จะต้องทำเอกสารประกอบการประชุมให้ผู้เข้าร่วมประชุม ซึ่งต้องใช้บุคลากรในการจัดทำเอกสารประกอบการประชุม ทำให้สิ้นเปลืองทั้งกระดาษ เวลาในการจัดทำเล่มเอกสารการประชุม และมหาวิทยาลัยสวนดุสิตมีนโยบายลดการใช้กระดาษ รวมถึงเทคโนโลยีมีความเจริญก้าวหน้ามากขึ้นก็มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้กับการประชุมทำให้เกิดความสะดวกในการประชุมมากขึ้น จึงมอบหมายให้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศทำการพัฒนาระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ โดยได้นำนโยบายลงสู่การปฏิบัติเน้นลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดปริมาณการใช้กระดาษ และลดภาระงานของบุคลากรในการจัดเตรียมเอกสารประกอบการประชุม ระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้พัฒนาขึ้นนั้นถูกออกแบบให้ง่ายต่อการใช้งาน ผู้ใช้งานสามารถเรียนรู้การใช้งานระบบได้ด้วยตนเองสามารถใช้งานได้บนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทุกแพลตฟอร์ม อีกทั้งยังสามารถค้นหาการประชุมที่ผ่านมาได้ ผู้บริหารสามารถกำกับติดตามงานที่มอบหมายในที่ประชุมได้อย่างรวดเร็ว ประกอบกับนโยบายของมหาวิทยาลัยที่ลดการใช้กระดาษ ทำ

ให้ผู้บริหารเป็นผู้นำในการใช้งานระบบการประชุมเล็กทรอนิกส์ทำให้เห็นภาพของจำนวนกระดาษที่ลดลงได้ และมีการรายงานในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารเป็นระยะทำให้เกิดความตระหนักและเห็นความสำคัญของการลดกระดาษในหน่วยงาน และเป็นแบบอย่างที่ดีที่หน่วยงานจะนำระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ในการประชุมในส่วนงานอื่นต่อไป

ดังนั้น ผู้ขอรับการประเมินจึงสรุปจากการสังเคราะห์งานได้ว่าผู้ปฏิบัติงานทั้งเลขานุการหรือบุคลากรที่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง เจ้าหน้าที่สำนักงาน (บริหารงานทั่วไป) ต้องมีการควบคุม กำกับ การปฏิบัติงานในสำนักงานอำนวยความสะดวกให้มีการดำเนินงานให้บรรลุผลสัมฤทธิ์อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องมีการวางแผน ทั้งกรอบระยะเวลา การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากร และทรัพยากร การปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจในงานและการติดต่อประสานงาน ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่ว่าจะอยู่ตำแหน่งหรือสถานะใดก็สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ อีกทั้ง หน่วยงานมีคู่มือในการปฏิบัติงาน รูปแบบวิธีการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงานแทนกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในการบริหารจัดการงานประชุมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจากเดิมที่อยู่ในรูปแบบกระดาษให้เป็นเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยการประยุกต์ใช้โปรแกรม Microsoft Office 365 หรือโปรแกรมแอปพลิเคชัน ZOOM Cloud Meetings จะมีทั้งผลดีและผลเสีย ซึ่งผู้บริหาร บุคลากร หรือผู้ที่สนใจจะต้องพิจารณาประโยชน์ที่จะได้รับเมื่อตัดสินใจนำระบบดังกล่าวไปใช้งานจะต้องพยายามตระหนักถึงปัญหาและหนทางแก้ไขไว้ล่วงหน้า ดังนี้

ข้อดี

1. เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว ในการจัดเก็บ รวบรวมค้นคว้าข้อมูล
2. ลดขั้นตอน/บุคลากรในการจัดการสืบค้นสำเนา เอกสาร
3. ลดภาระในการเดินทางเข้ามาประชุมในมหาวิทยาลัย
4. ลดปัญหาการจัดทำ จัดเก็บ เอกสารซ้ำซ้อน
5. สามารถช่วยในการตรวจสอบ ติดตาม สิ่งงาน ได้สะดวกรวดเร็ว
6. ช่วยสอบถามเอกสารได้ตลอดเวลา
7. ข้อมูลที่ได้มีความถูกต้องมากขึ้น
8. เพิ่มประสิทธิภาพด้านการติดต่อสื่อสาร

ข้อเสีย

1. เนื่องจากเป็นระบบประชุมออนไลน์จึงมักมีปัญหาเมื่อระบบอินเทอร์เน็ตขัดข้องหรือใช้งานไม่ได้กระทันหัน

2. ระบบการทำงานจะเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานไปสู่วิธีการใหม่อาจต้องมีการฝึกอบรมให้ความรู้บุคลากร การเปลี่ยนวิธีการทำงานต้องใช้เวลาในการนำเสนอและเน้นให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้นเพื่อให้บุคลากรยอมรับนานยิ่งขึ้น

บทที่ 5

สรุปผล และข้อเสนอแนะ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 ซึ่งในปัจจุบันทั่วโลกยังไม่มีวัคซีนหรือยารักษาโรค จนทำให้สภาพสังคมความเป็นอยู่ของคนไทยกำลังก้าวสู่ภาวะ New Normal (ภาวะปกติใหม่) มหาวิทยาลัยสวนดุสิตมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานโดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและเน้นการทำงานร่วมกัน ดังนั้น ผู้ขอรับการประเมินจึงได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีงานวิเคราะห์ สังเคราะห์ การทบทวนวรรณกรรม และวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำผลการสังเคราะห์ที่ได้ไปพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับภาระงานที่ปฏิบัติงาน (Job Description) โดยทำการศึกษาสภาพแวดล้อม วางแผนการดำเนินงาน การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการงาน ประเมินผลและปรับปรุงงาน โดยการสังเคราะห์การบริหารจัดการงานประชุมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจากเดิมที่อยู่ในรูปแบบกระดาษให้เป็นเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น และนำมาสู่การใช้งานจริงกับกลุ่มเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ กำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติในการบริหารจัดการงานประชุมในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทำให้หน่วยงานมีคู่มือและแนวทางการปฏิบัติงานที่รองรับกับวิถีชีวิตความเป็นอยู่แบบ New Normal โดยมีรายละเอียดของแนวปฏิบัติที่จะขอเสนอแนะไว้สำหรับการศึกษา ดังนี้

5.1. ข้อเสนอแนะและแนวปฏิบัติที่สามารถนำไปปรับใช้

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการประชุมโดยปรับเปลี่ยนวิธีการจากเดิมอยู่ในรูปแบบเอกสารประกอบการประชุมที่อยู่ในรูปแบบกระดาษให้เป็นข้อมูลเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการประชุม ซึ่งระบบงานดังกล่าวช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ขอรับการประเมิน ผู้บริหาร ผู้เข้าร่วมประชุมให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างง่ายและรวดเร็วมากยิ่งขึ้นผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (PC) เครื่องคอมพิวเตอร์แบบกระเป๋าหิ้ว (Notebook or Laptop) และอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ iOS หรือ Android ได้ ในขณะเดียวกันยังช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ การใช้เครื่องถ่ายเอกสารสำเนาเอกสาร ลดโลกร้อน ลดความเสี่ยงต่อระบบทางเดินหายใจ และลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ขอรับการประเมิน ดังนี้

1) การบริหารจัดการประชุมด้วยระบบประชุมอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบสารสนเทศที่ช่วยลดปริมาณกระดาษ สำเนาเอกสารในการจัดทำเอกสารการประชุม อีกทั้งยังสามารถคำนวณปริมาณกระดาษที่ใช้ในการประชุม ทำให้สำนักวิทยบริการฯ เห็นภาพรวมของจำนวนกระดาษที่ลดลงได้ทั้งหมดจากทุกการประชุม และเป็นส่วนหนึ่งของการสนับสนุนนโยบายมหาวิทยาลัย Green and Clean University

2) การบริหารจัดการประชุมด้วยระบบประชุมอิเล็กทรอนิกส์ สามารถนำมาใช้ในปรับปรุงกระบวนการประชุมในแบบเดิม ส่งผลทำให้มีการเพิ่มประสิทธิภาพในการประชุมของเลขานุการหรือผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สำนักงาน (บริหารงานทั่วไป) ลดเวลาในการจัดเตรียมเอกสารประกอบการประชุม รวมถึงผู้เข้าร่วมประชุมได้รับความสะดวกในการประชุม โดยไม่จำเป็นต้องถือเอกสารการประชุมที่มีจำนวนมาก และยังสามารถประชุมผ่านอุปกรณ์ทุกชนิดได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทุกที่ ทุกเวลา และไม่ต้องถือเอกสารจำนวนมากในการประชุม

3) เป็นการบริหารจัดการประชุมด้วยระบบประชุมอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกแบบให้สามารถปรับแสดงผลให้เหมาะสมกับขนาดหน้าจอในทุกอุปกรณ์ของผู้ใช้งานได้

4) โปรแกรม Microsoft Office 365 ที่มีแอปพลิเคชัน Microsoft Teams หรือโปรแกรมแอปพลิเคชัน ZOOM Cloud Meetings สามารถนำมาปรับใช้เป็นเครื่องมือติดต่อสื่อสาร การประชุมออนไลน์ และเป็นเครื่องมือการทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ได้ ซึ่งไม่ได้ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง แต่ยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของผู้ขอรับการประเมินให้มีความสะดวก ยืดหยุ่นต่อการปฏิบัติงาน เสริมสร้างความมั่นใจทางด้านความปลอดภัยในการเข้าใช้งานเนื่องจากเป็นซอฟต์แวร์ที่มหาวิทยาลัยมีสิทธิการใช้งานที่ถูกต้องตามกฎหมาย

5.2. ผลลัพธ์ของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้

1) การบริหารจัดการประชุมด้วยระบบประชุมอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยลดกระดาษที่ใช้ในการจัดการประชุมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้

2) การบริหารจัดการประชุมด้วยระบบประชุมอิเล็กทรอนิกส์ สามารถนำมาใช้ได้จริงในการปรับปรุงกระบวนการของการจัดการประชุมแบบเดิม ผู้เข้าร่วมประชุมได้รับความสะดวกในการประชุม และสามารถดำเนินการประชุม ค้นหาการประชุมย้อนหลัง และติดตามงานที่ได้รับมอบหมายจากการประชุมผ่านอุปกรณ์ทุกชนิดได้

3) การบริหารจัดการประชุมด้วยระบบประชุมอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้เลขานุการหรือเจ้าหน้าที่สำนักงาน (บริหารงานทั่วไป) ลดระยะเวลาในการจัดทำเล่มเอกสารประกอบการประชุม และสามารถแก้ไขข้อผิดพลาดของเอกสารประกอบการประชุมได้โดยไม่ต้องจัดทำเล่มเอกสารประกอบการประชุมใหม่อีกครั้ง

5.3. ข้อเสนอเชิงกลยุทธ์ และแนวทางการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน

1) มหาวิทยาลัยสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ มาเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการจัดการงานการประชุมให้มีความทันสมัย มีประสิทธิภาพทันต่อความต้องการ ช่วยลดเวลาและประหยัดงบประมาณในการเดินทางไปปฏิบัติงาน และช่วยทำให้การปฏิบัติงานมีระบบมากขึ้น

2) ผู้ปฏิบัติงานมีการปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานส่งผลต่อการบริหารจัดการงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และติดตามงานภายในสำนักงานให้เกิดผลสำเร็จได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

3) สร้างความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานและส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานโดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการพัฒนางานได้อย่างเหมาะสม และสามารถติดตามประเมินผลงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4) สนับสนุนการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และพร้อมที่จะพัฒนางาน พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความหลากหลาย ภายใต้กระแสการเปลี่ยนแปลงของประเทศ

5) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการปฏิบัติงานและบริหารงานของบุคลากรนั้น ย่อมต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรควบคู่กันไป เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5.4. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไข

1) การปรับเปลี่ยนรูปแบบการประชุมจากการประชุมด้วยกระดาษ เป็นการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ในช่วงแรกพบว่าผู้ใช้งานทั้งเลขานุการและผู้เข้าร่วมประชุมยังไม่มีความเข้าใจในการใช้ระบบ

แนวทางในการแก้ไขปัญหา

- เสนอระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสร้างความความรู้ เข้าใจของการใช้งาน และชี้ให้เห็นถึงข้อดีข้อเสียของระบบงาน จัดทำคู่มือการใช้งาน และวิดีโอสอนการใช้งาน

- มีทีมคอยช่วยเหลือให้คำแนะนำการใช้งาน และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

2) รูปแบบการจัดทำเอกสารประกอบการประชุมที่ไม่มีมาตรฐาน

แนวทางในการแก้ไขปัญหา

- จัดทำเอกสาร infographic ที่มีรูปแบบที่เข้าใจง่ายเกี่ยวกับการประชุมโดยยึดตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และฉบับแก้ไข พ.ศ.2539 และ พ.ศ.2548 และระเบียบมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ว่าด้วย งานสารบรรณ พ.ศ.2562 ประกาศหลักเกณฑ์ วิธีการ และอัตราค่าใช้จ่ายในการจัดประชุม พ.ศ.2561

3) มีบางส่วนงานยังไม่ได้ใช้งานระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ จากการใช้งานไประยะหนึ่งและได้ติดตามการใช้งานพบว่ายังมีหน่วยงานที่ไม่ได้ใช้ระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากไม่ทราบว่ามีระบบนี้ให้ใช้งาน

แนวทางในการแก้ไขปัญหา

- ประชาสัมพันธ์ระบบการประชุมในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และการใช้งาน

- รายงานผลการใช้งานระบบต่อผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อให้เห็นแนวโน้มการใช้งานที่เพิ่มขึ้น

4) ผู้ใช้งานมีความกังวลในเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลการประชุมอาจจะถูกเข้าถึงโดยผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการประชุม

แนวทางในการแก้ไขปัญหา

- กำหนดนโยบายของการพัฒนาระบบให้คำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลการประชุม และให้ความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการต่าง ๆ ในเรื่องความปลอดภัยของข้อมูล

5) ความหลากหลายของอุปกรณ์ที่ใช้ในการประชุม

แนวทางในการแก้ไขปัญหา

- กำหนดนโยบายของการพัฒนาระบบให้ทุกระบบรองรับการใช้งานได้ในทุกขนาดหน้าจอของอุปกรณ์ทุกชนิด

5.5. ผลที่ได้รับจากการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานและข้อเสนอในการสังเคราะห์งานครั้งต่อไป

1) การสังเคราะห์นี้เป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในงาน และจัดทำแนวทางปฏิบัติแนวปฏิบัติในระดับต้น และเมื่อมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานมีแนวทางปฏิบัติในระดับเบื้องต้นแล้วควรพัฒนาอย่างต่อเนื่องในระดับกลางและระดับสูงต่อไป

2) ในอนาคตข้อมูลทุกอย่างจะอยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยจึงควรพัฒนาการทำงานรวมทั้งรูปแบบให้เป็นบริการอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ จำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่ สรรหาบุคลากร

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์ (ระบบคอมพิวเตอร์) เพิ่มขึ้น เพื่อให้มีความพร้อมสำหรับบริการอิเล็กทรอนิกส์
ในอนาคต

บรรณานุกรม

- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2557). **ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). **องค์การและการบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 11)**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- บุญอนันต์ พินัยทรัพย์. (2559). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ภาวิดา ธาราศรีสุทธิ. (2542). **หลักและทฤษฎีการบริหารการศึกษา**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภมรพรรณ วงศ์เงิน. (2560). **เทคโนโลยีสารสนเทศกับการประยุกต์ใช้ในภาครัฐ**. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2563. เข้าถึงได้จาก : <http://www.nakhonnayok.go.th/ppisnayok>
- มหาวิทยาลัยสวนดุสิต (2559). **นโยบายอธิการบดีมหาวิทยาลัยสวนดุสิต 2559**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
- _____ (2561). **แผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยสวนดุสิต พ.ศ. 2561-2564**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- ราชกิจจานุเบกษา (2548). เล่ม 122 ตอนพิเศษ 99 ง. ประกาศปรับปรุงระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2506 และเปลี่ยนชื่อเป็น ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548. กรุงเทพฯ : ราชกิจจานุเบกษา.
- _____ (2563). เล่ม 137 ตอนที่ 30 ก. พระราชกำหนดว่าด้วยการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2563. กรุงเทพฯ : ราชกิจจานุเบกษา.
- สมบัติ อารังธัญวงศ์. (2540). **นโยบายสาธารณะ : แนวความคิดการวิเคราะห์และกระบวนการ (พิมพ์ครั้งที่ 1)**. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สถานเอกอัครราชทูต. (2559). **ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกอบธุรกิจ : การวิเคราะห์ SWOT (SWOT Analysis)**. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2563. เข้าถึงได้จาก : <http://www.thaiembassy.org/helsinki/th/thai-people>
- เสนาะ ดิยาว. (2546). **หลักการบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 3)**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Cisco Systems. (2 0 0 2). **Troubleshooting overview**. Cited 2020 February 12 : http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/cisintwk/itg_v1/tr1901.htm
- DeBono, E. (1971). **Lateral thinking for management**. New York: McGraw-Hill
- _____ (1991). **Teaching thinking**. London: Penguin Books
- Deming in Mycoted. (2004). **Plan Do Check Act (PDCA)**. Cited 2020 February 12 : <http://www.mycoted.com/creativity/techniques/pdca.php>
- McNamara, C. (1999). **Basic guidelines to problem solving and decision making**. Cited 2020 February 12 : <http://www.authenticityconsulting.com>
- Newell, A., & Simon. H. A. (1972). **Human problem solving**. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

ภาคผนวก ก
แบบฟอร์มวิเคราะห์สภาพแวดล้อม

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์กร ระดับหน่วยงาน
การบริหารจัดการงานประชุมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศโดยนำ
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาปรับใช้ให้ประสบผลสำเร็จ
โดย.....(หน่วยงาน/หัวหน้าฝ่ายงาน).....

จุดแข็ง

1.
2.
3.

จุดอ่อน

1.
2.
3.

โอกาส

1.
2.
3.

อุปสรรค

1.
2.
3.

ภาคผนวก ข
แบบฟอร์มการเขียนสรุปแผนงานด้วยระเบียบวิธี PDCA

**การนำหลักการ PDCA (Plan-Do-Check-Act)
มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน
และจัดทำมาตรฐานการทำงาน**

ระบบ PDAC	ผู้เกี่ยวข้อง	แผนปฏิบัติ	เอกสารที่ได้รับ	แบบและเอกสารตามระบบ	อื่น ๆ
Plan การวางแผน	ผู้อำนวยการ คณะกรรมการ คำสั่ง คณะกรรมการ	ประชุม วางแผน การเขียน โครงการ กิจกรรม งาน	บันทึกการ ประชุม บันทึกการ ประชุม โครงการ กิจกรรม งาน	คำสั่งต่าง ๆ คณะกรรมการ โครงการ กิจกรรม รายละเอียด ทรัพยากรที่ใช้	
DO การปฏิบัติตามแผน	คณะกรรมการ/ ผู้เกี่ยวข้อง	การปฏิบัติ ตามขั้นตอนใน แผนงานที่ เขียนไว้อย่าง เป็นระบบและ มีความ ต่อเนื่อง ดำเนินการ	รายละเอียด / ขั้นตอน ดำเนินการ	ระบบการติดตาม	
Check การตรวจสอบ	คณะกรรมการ / ผู้เกี่ยวข้อง	การตรวจสอบ ผลการ ดำเนินการใน แต่ละขั้นตอน ว่ามีปัญหา อะไรเกิดขึ้น จำเป็นเปลี่ยน แปลงแก้ไข แผนงานใด	แบบประเมิน สรุปผล	ผังของแต่ละงาน	
Act การปรับปรุงการ ดำเนินการอย่าง เหมาะสม	คณะกรรมการ / ผู้เกี่ยวข้อง	การปรับปรุง แก้ไขส่วนที่มี ปัญหาหรือถ้า ไม่มีปัญหาก็ ยอมรับการ ปฏิบัติตาม แผน	ผลสรุป	แผนพัฒนา / คู่มือ / แนวทางปฏิบัติ	

ภาคผนวก ค
ข้อมูลการใช้ทรัพยากรกระดาษ
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563

ข้อมูลการใช้กระดาษกับหมึกพิมพ์
ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 – 2563
ข้อมูลจากการตรวจสอบพัสดุประจำปีงบประมาณของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

กระดาษ A4

ปี 2559 ปริมาณการจัดซื้อกระดาษ จำนวน 300 รีม เป็นเงิน 37,200 บาท
 ปี 2559 ปริมาณการใช้กระดาษจำนวนการเบิก 195 รีม เป็นเงิน 24,180 บาท
 ** คงเหลือ 105 รีม

ปี 2560 ปริมาณการจัดซื้อกระดาษ จำนวน 300 รีม เป็นเงิน 37,200 บาท
 ปี 2560 ปริมาณการใช้กระดาษจำนวนการเบิก 190 รีม เป็นเงิน 23,560 บาท
 ** คงเหลือ 110 รีม

ปี 2561 ปริมาณการจัดซื้อกระดาษ จำนวน 300 รีม เป็นเงิน 37,200 บาท
 ปี 2561 ปริมาณการใช้กระดาษจำนวนการเบิก 135 รีม เป็นเงิน 16,740 บาท
 **คงเหลือ 165 รีม

ปี 2562 ปริมาณการจัดซื้อกระดาษ จำนวน 0 รีม
 ปี 2562 ปริมาณการใช้กระดาษจำนวนการเบิก 125 รีม เป็นเงิน 15,376 บาท

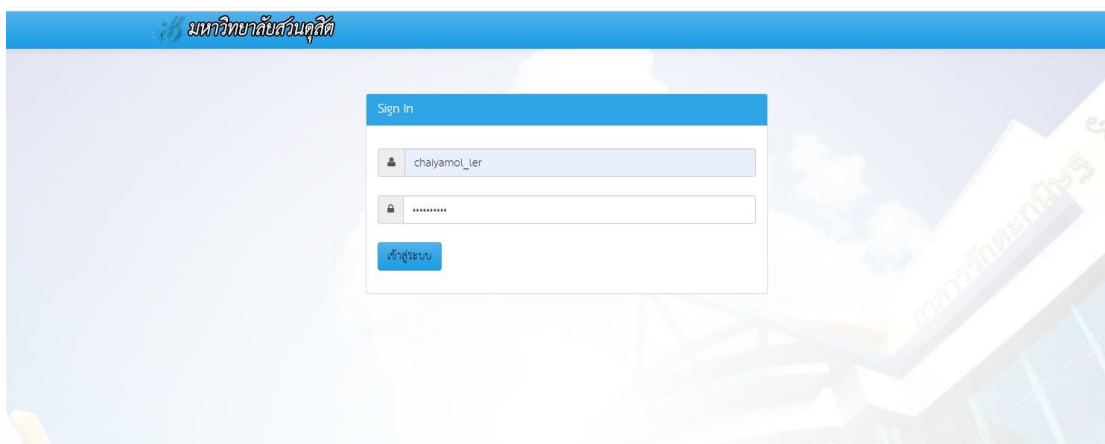
ปี 2563 ปริมาณการจัดซื้อกระดาษ จำนวน 0 รีม
 ปี 2563 ปริมาณการใช้กระดาษจำนวนการเบิก 80 รีม เป็นเงิน 9,920 บาท



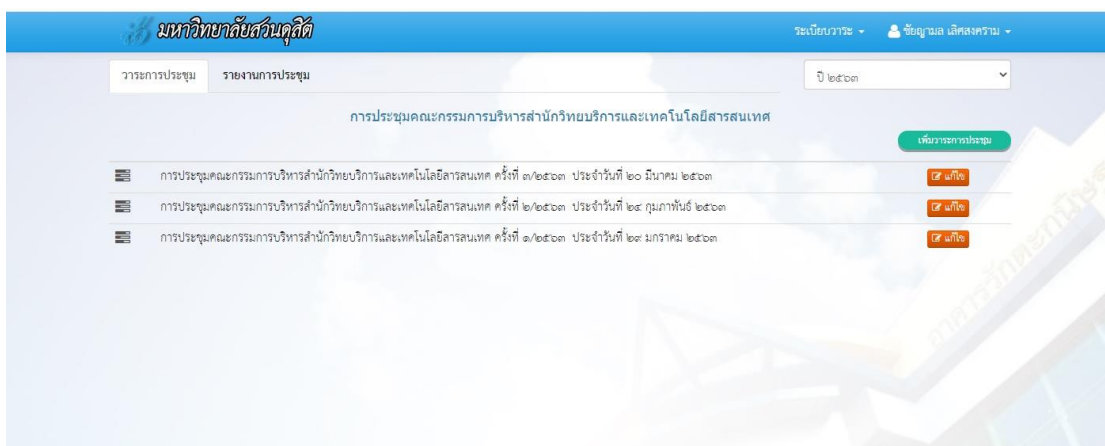
ภาคผนวก ง
แสดงภาพการใช้งานระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์
(SDU Meeting)

หน้าหลักการใช้งานระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (SDU e-Meeting)

ผู้เข้าร่วมประชุม เลขานุการที่ประชุม เข้าใช้งานผ่านช่องทาง <http://sdumeeting.dusit.ac.th/> ในการเข้าใช้งานระบบให้ผู้ใช้งานระบุชื่อผู้ใช้งาน (Username) และรหัสผ่าน (Password) (เข้าด้วยรหัสที่เข้าระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย) เพื่อเข้าสู่ระบบ



ภาพที่แสดงหน้าจอในการเข้าใช้งานระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ SDU e-Meeting



ภาพแสดงหน้าจอการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักฯ

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ระเบียบวาระการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ครั้งที่ 2/2563

ประชุม การประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการฯ

วันที่ 2020-02-24

เวลา 09:30 - 12:00

สถานที่ ห้องประชุมศรีวิบูลย์ ชั้น 1

[ดู บันทึกผลการประชุม](#) [เพิ่มวาระการประชุม](#)

ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่องแจ้งเพื่อทราบ

๑.๑ สรุปประเด็น “ทำอย่างไร จึงจะได้โอกาส” นโยบายอธิการบดีมหาวิทยาลัย เอกสาร
ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

[บันทึก](#) [ลบ](#)

๑.๒ รายงานผลการดำเนินงาน “พัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ด้วย Office ๓๖๕ เพื่อการสื่อสารภายในองค์กร” เอกสาร
ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

[บันทึก](#) [ลบ](#)

๑.๓ แจ้งข้อให้รายงานผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รอบ ๖ เดือน เอกสาร
ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

[บันทึก](#) [ลบ](#)

๑.๔ แจ้งข้อให้รายงานผลการประเมินข้อมูลสาธารณะ (Open data Integrity and Transparency Assessment : OIT) ตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เอกสาร
ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

[บันทึก](#) [ลบ](#)

ระเบียบวาระที่ ๒ เรื่องรับรองรายงานการประชุม

๒.๑ เรื่องรับรองรายงานการประชุม เอกสาร
ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

[บันทึก](#) [ลบ](#)

ระเบียบวาระที่ ๓ เรื่องสืบเนื่อง

ระเบียบวาระที่ ๔ เรื่องนำเสนอเพื่อพิจารณา

๔.๑ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และความต้องการทางด้านการบริหารสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักฯ เอกสาร
สำนักงานผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

[บันทึก](#) [ลบ](#)

ระเบียบวาระที่ ๕ เรื่องอื่นๆ

๕.๑ กำหนดการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการฯ ครั้งที่ต่อไป เอกสาร
ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

[บันทึก](#) [ลบ](#)

ภาพแสดงหน้าจอหลักการบริหารจัดการระเบียบวาระการประชุม

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ระเบียบวาระการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ครั้งที่ ๒/๒๕๖๓

วันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ เวลา ๐๙:๓๐ - ๑๒:๐๐ น.

ณ ห้องประชุมแชรร์จิม ชั้น ๑

ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่องแจ้งเพื่อทราบ

๑.๑ สรุปประเด็น “ทำอย่างไร จึงจะได้โอกาส” นโยบายอธิการบดีมหาวิทยาลัย เอกสาร
ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

๑.๒ รายงานผลการจัดอบรม “พัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ด้วย Office ๓๖๕ เพื่อการสื่อสารภายในองค์กร” เอกสาร
ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

๑.๓ แจ้งข้อให้รายงานผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รอบ ๖ เดือน เอกสาร
ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

๑.๔ แจ้งข้อให้ตอบประเด็นการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open data Integrity and Transparency Assessment : OIT) ตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เอกสาร
ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระเบียบวาระที่ ๒ เรื่องรับรองรายงานการประชุม

๒.๑ เรื่องรับรองรายงานการประชุม เอกสาร
ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระเบียบวาระที่ ๓ เรื่องสืบเนื่อง

ระเบียบวาระที่ ๔ เรื่องนำเสนอเพื่อพิจารณา

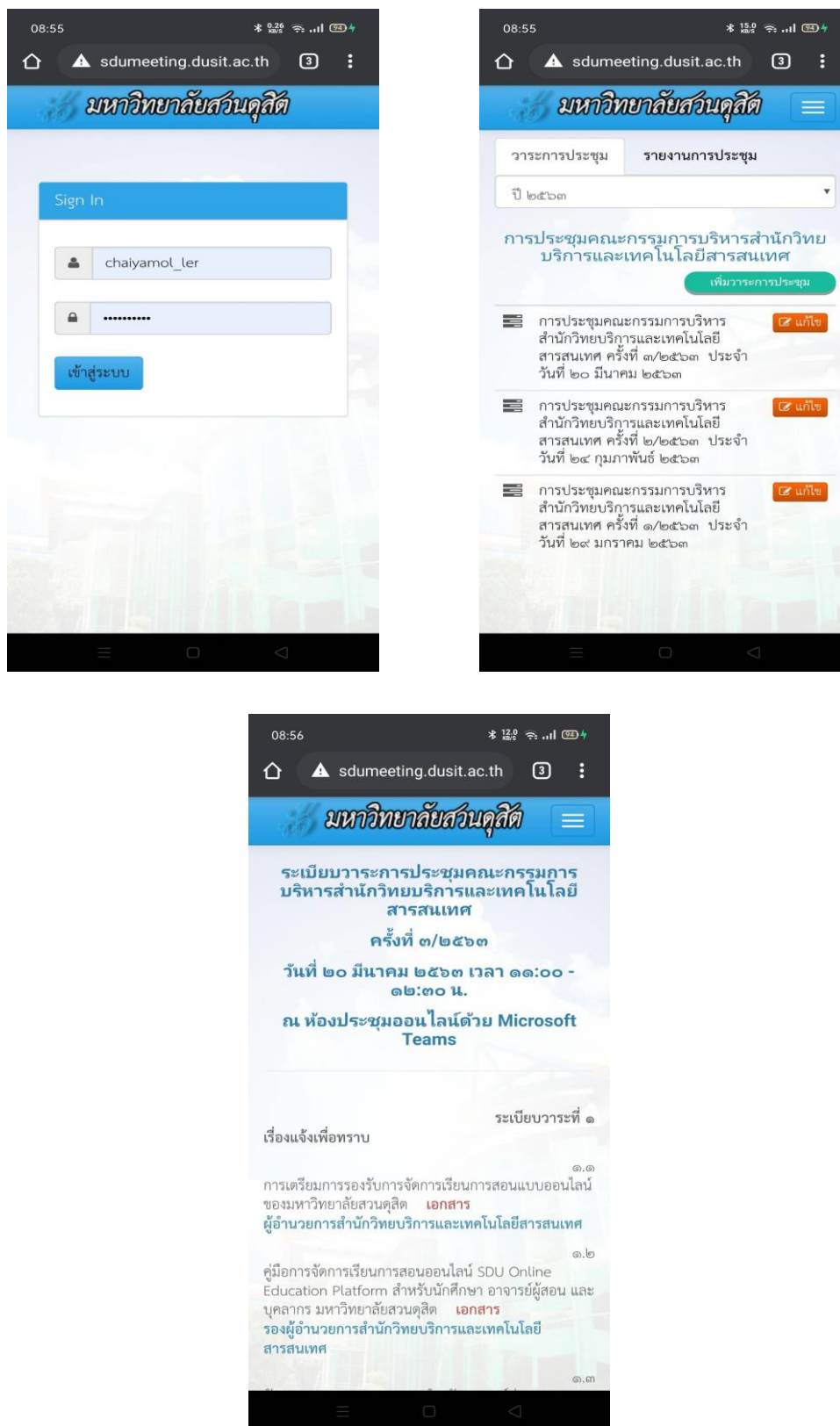
๔.๑ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และความต้องการทางด้านการบริหารสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักฯ เอกสาร
สำนักงานผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระเบียบวาระที่ ๕ เรื่องอื่นๆ

๕.๑ กำหนดการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการฯ ครั้งที่ต่อไป เอกสาร
ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

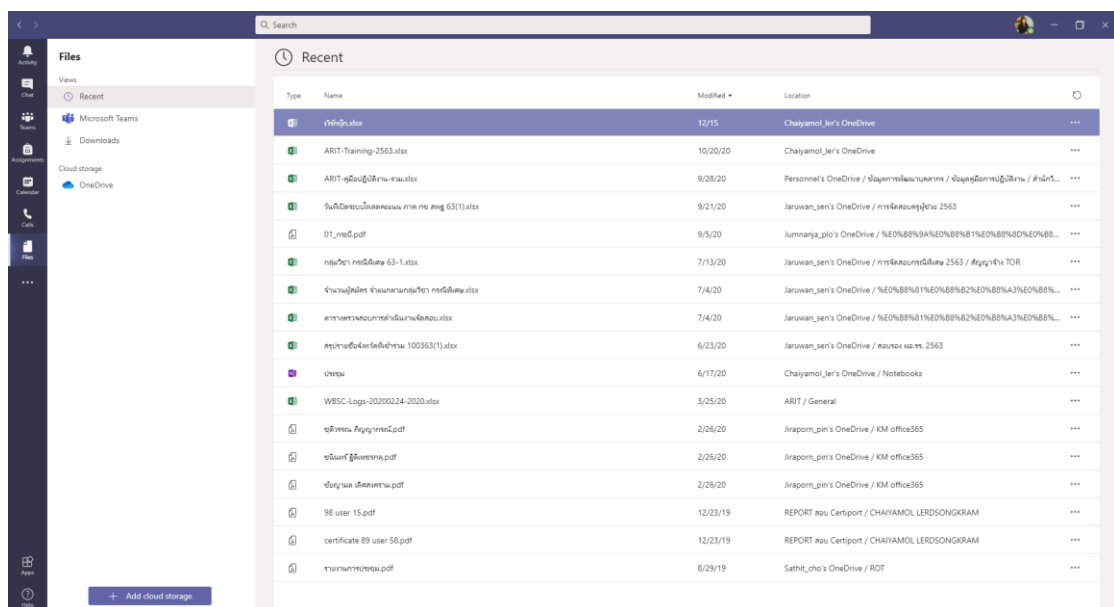
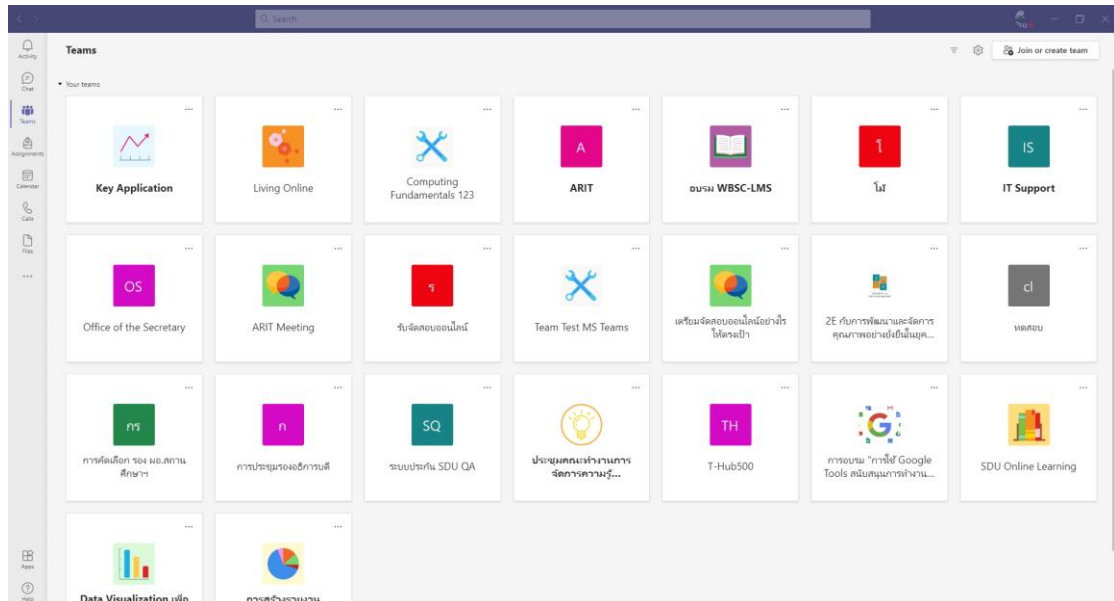
ภาพแสดงหน้าจอหลักการประชุมผ่านระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (SDU e-Meeting)

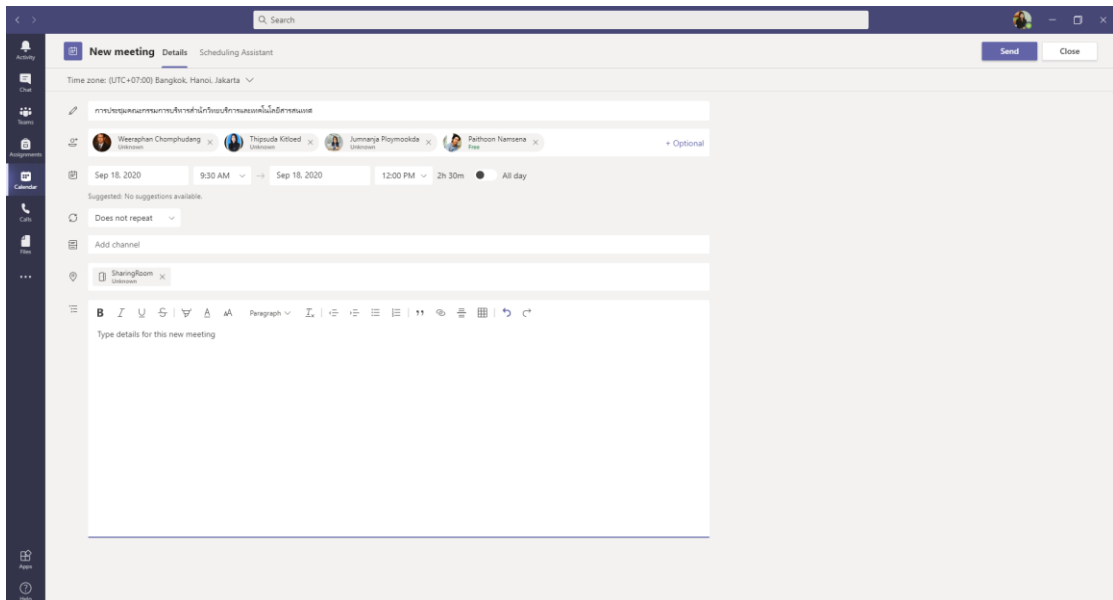
ภาพแสดงการใช้งานผ่านอุปกรณ์ Smart Device



ภาคผนวก จ
ภาพแสดงการสร้างระบบการประชุมในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์
(Online)

ตัวอย่างการประชุมในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน Microsoft Teams Online





ตัวอย่างการจัดอบรมในรูปแบบออนไลน์ของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ผ่าน Microsoft Teams Online

Meeting now

28:57

Recording has started. This meeting is being recorded. By joining, you are giving consent for this meeting to be recorded. [Privacy policy](#)

Dismiss

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ จันทร์เจริญ
รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

Participants: +84, Nongluck Chotevithay..., Nadlada Sriyapunt..., Teerawan Thanginda..., Kuljira Kaewwajarat..., Ranida Srithanavaroorn

Meeting now

48:30

Request control

Leave

ตัวอย่างรายงานจาก Google Data Studio

ระบบสารสนเทศการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี "สอเป็น เทคโนโลยีโมบาย มีคุณธรรม นำการงาน"

วันที่: 11, 33, 95, 130, 50

สรุป: 38, 15, 10, 7, 7

1-17 / 17

Participants: 157

Participants list: Chaiyaporn Lerdsoongkarn, Akant Thampalo, Alongkorn Koednet, Ammarin Thanaruk, Amphorn Sirprasertak, Ampaka Pangrak, Apichart Kooma, Apinya Ruttanaprapun, Apirat Mungkorn, Attaya Kammongkol, Autanan Autawat, Autasart Nimipun, Baysapa Yuangakorn, Boonthum Sungkarn, Busaba Nekkham

ตัวอย่างการประชุมในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน ZOOM Cloud Meetings

