

10th KKUL SHARE & LEARN 2019

Customer Experience : การออกแบบสร้างประสบการณ์ให้กับลูกค้า



การบริหารจัดการ: สำนักงานไร่กระตาศ



ชื่อผลงาน .การบริหารจัดการ: สำนักงานไร่กระตาศ

เจ้าของผลงาน นางฐิติรัชต์ ปักกะทานัง

หน่วยงานที่สังกัด การกิจสารบรรณ งานบริหารและอำนวยการ สำนักหอสมุด

ประเภทผลงาน ทำเครื่องหมาย ✓ ในหัวข้อที่ตรงกับเนื้อหาของผลงานที่สุดเพียงหัวข้อเดียว

(1) การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และนวัตกรรม (IT)

(2) การบริการสารสนเทศ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)

(3) การบริหารองค์การจัดการความรู้ (KM)

ข้อมูลเกี่ยวกับผลงาน

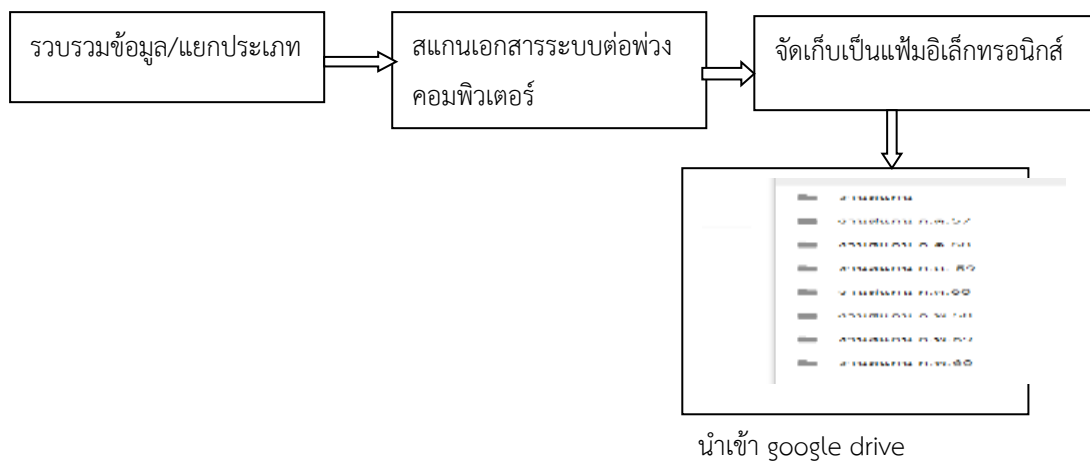
บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีบทบาทสำคัญต่อสังคมมนุษย์เป็นอย่างมาก เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จะเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม สามารถจัดเก็บ บันทึก ประมวลผล ข้อมูล ตลอดจนจัดทำรายงานต่าง ๆ แต่ต้องพึ่งพาเทคโนโลยีโทรคมนาคม เช่น โทรศัพท์ วิทยุ โทรทัศน์ จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ บริการอินเทอร์เน็ต ในการกระจายสารสนเทศที่ได้จากเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ไปสู่บุคคลหรือวงการต่าง ๆ ต่อไป ปัญหาการใช้ทรัพยากรโดยเฉพาะป่าไม้เป็นสิ่งที่หลายหน่วยงานได้ตระหนักถึงผลิตภัณฑ์ที่เกิดจากการแปรรูปจากต้นไม้ นโยบายของหน่วยงานมุ่งสู่การพัฒนากระบวนสารสนเทศในองค์กรให้เข้าสู่การใช้กระดาษในปริมาณที่ลดลง หรือถ้าเป็นไปได้มีแผนนโยบายสำนักงานไร่กระตาศ เปลี่ยนพฤติกรรมคนในองค์กร การกิจสารบรรณ งานบริหารและอำนวยการ สำนักหอสมุด เป็นศูนย์กลางการรับเข้า-และส่งออก ตลอดจนจัดเก็บเอกสาร หนังสือทางราชการของสำนักหอสมุดทั้งหมด ซึ่งในแต่ละวันมีปริมาณมากและหลากหลายประเภททั้งมาจากภายในและภายนอกหน่วยงาน จึงทำให้หน่วยงานมีที่จัดเก็บเอกสารไม่เพียงพอ เพื่อให้การจัดการสำนักงานของภารกิจสารบรรณมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทำได้สะดวกรวดเร็ว มีระบบระเบียบเป็นไปตามมาตรฐานในการจัดการหนังสือราชการ และทำให้สืบค้นข้อมูลเป็นอย่างรวดเร็ว ลดการใช้กระดาษและพื้นที่ในการจัดเก็บหนังสือตอบสนองการเป็นห้องสมุดสีเขียว จึงได้นำหนังสือ เอกสารจัดทำสำเนาให้เป็นรูปแบบเทคโนโลยี ลดขั้นตอนการทำงาน ให้บริการสืบค้นหนังสือ หรือติดตามงานหนังสือได้อย่างรวดเร็ว ป้องกันหนังสือสูญหายระหว่างดำเนินการ โดยอาศัยศักยภาพระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อปรับปรุงระบบงานให้ทันสมัยและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
2. เพื่อประหยัดงบประมาณ และองค์กรมีคุณภาพ
3. เพื่อลดการใช้พื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารและปรับกระบวนการปฏิบัติงานของบุคลากร

ขั้นตอนและวิธีดำเนินการ



1. แยกประเภทของเอกสาร หนังสือ ต่าง ๆ ทั้งรับเข้า และส่งออก ตลอดประกาศ คำสั่ง ระเบียบต่าง ๆ หนังสือ “ลับ”



2. ดำเนินการสแกนเอกสารทั้งหนังสือรับ หนังสือส่ง จัดเก็บเป็นไฟล์ตามเลขหนังสือรับ และหนังสือส่ง ดังนี้
3. นำเข้า google drive
4. แชรให้กับบุคลากร

ผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.

สิ่งที่เด่นชัดของการดำเนินงานจัดเก็บเอกสารในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ ทำให้งานภายในของหน่วยงานรวดเร็วขึ้น การส่งเอกสารระหว่างกันรวดเร็ว แม้การส่งข้ามคณะ สำนัก สถาบัน ก็จะไปได้ทันที ส่งผลในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของหน่วยงานลดเวลาอย่างชัดเจน การจัดการเอกสารที่ดีขึ้น จะมีการจัดหมวดหมู่และเรียกใช้เอกสารย้อนหลังได้ง่ายขึ้น ระบบการค้นหาเอกสารจะทำให้เข้าถึงเอกสารในรายละเอียดได้มากขึ้น สิ่งสำคัญอย่างมากคือ การลดกระดาษ การลดพื้นที่การเก็บเอกสาร หากลดการใช้กระดาษ ย่อมหมายถึงการลดค่าใช้จ่ายของหน่วยงานลงไปได้มาก

ข้อเสนอแนะ 1.ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของหน่วยงาน มีบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรม มีความรู้ความสามารถเป็น อย่างดี ทำหน้าที่ในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้นหากจะนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้งาน ควรมี เจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบโดยตรง ทำงานด้านสนับสนุนส่งเสริมการบริหาร เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการดูแลรักษาและ คอยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันเวลา และควรมีการจัดสรรงบประมาณสำหรับการตรวจสอบบำรุงรักษาอย่างเพียงพอ

2. การพัฒนาระบบควรได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารเป็นอย่างดี ดังนั้นหากจะนำไปใช้งาน ผู้บริหารในองค์กรจะต้อง สนับสนุนเพราะผู้บริหารสามารถนำไปใช้เป็นนโยบายในการแจ้งหนังสือเวียนทางระบบเครือข่ายเป็นสำนักงานไร่กระตาศ จะทำให้ประสบความสำเร็จได้ 3. การนำระบบสำนักงานไร่กระตาศไปใช้งานให้ได้ประสิทธิภาพที่สมบูรณ์นั้นควรชี้แจงทำ ความเข้าใจกับบุคลากรในหน่วยงานให้เข้าใจ และมีการอบรมสัมมนา ฝึกอบรม KM เพื่อให้เกิดทักษะในการใช้งานระบบ สำนักงานไร่กระตาศ จึงจะเกิดประโยชน์อย่างมาก

การนำไปใช้ประโยชน์

1. ส่งหนังสือ/เอกสารทางราชการ ให้กับบุคลากรในหน่วยงานและเครือข่ายของหน่วยงาน
2. ลดพื้นที่การจัดเก็บเอกสาร
3. บุคลากรสามารถเข้าถึงหนังสือ/เอกสารได้อย่างรวดเร็ว
4. ใช้ประโยชน์ในการประชุม อบรม สัมมนา สามารถสืบค้นข้อมูลได้ทุกที่ ทุกเวลา
5. สามารถประยุกต์ใช้กับระบบปฏิบัติการ google drive google sheet google carlanda google docs
6. ระบบที่ใช้งานได้ทุกที่ ทุกอุปกรณ์ เพื่อให้ธุรกิจมีความต่อเนื่อง เราจึงได้ออกแบบระบบบนพื้นฐานเว็บ แอปพลิเคชัน (Web-based Application) ซึ่งทำให้ใช้งานได้ง่าย สะดวกทุกที่ ทุกเวลา รวมถึงมีการอัปเดต แก้ไขข้อผิดพลาด ปรับปรุงฟังก์ชันต่างๆ ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย จากทีมงานพัฒนาของเราได้ตลอดเวลา