

การบริหารจัดการห้องประชุมอย่างมีประสิทธิภาพ

ปิรญา ทศกรบุรี, อรรถกร ชีระกาย, และ ฐานิศร์ แก่นแก้ว*

หน่วยบริหารสถานที่ งานกายภาพและสิ่งแวดล้อม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ถนนโยธี แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี
กรุงเทพมหานคร 10400 ประเทศไทย

*Corresponding author: thanit.kan@mahidol.ac.th

บทคัดย่อ

ห้องประชุมเป็นทรัพยากรที่มีบทบาทสำคัญต่อการสนับสนุนภารกิจขององค์กร โดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐและสถาบันการศึกษา ซึ่งมีการจัดประชุม อบรม สัมมนา และกิจกรรมทางวิชาการอย่างต่อเนื่อง การขาดระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพอาจก่อให้เกิดปัญหาการจองซ้ำซ้อน ความล่าช้า ความไม่เป็นธรรมในการเข้าถึงทรัพยากร และความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ หน่วยบริหารสถานที่ งานกายภาพและสิ่งแวดล้อม ให้บริการห้องประชุมจำนวนทั้งสิ้น 30 ห้อง ครอบคลุมความจุตั้งแต่ไม่เกิน 10 ที่นั่งจนถึงไม่เกิน 500 ที่นั่ง บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาท แนวทาง และกระบวนการบริหารการจองห้องประชุม เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน วิธีการศึกษาใช้การวิเคราะห์กระบวนการบริหารจัดการ ตั้งแต่การกำหนดระเบียบและหลักเกณฑ์การจอง การประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศในกระบวนการทำงาน การประชาสัมพันธ์ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการ และการติดตามประเมินผลการใช้งานอย่างต่อเนื่อง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการร้อยละ 90 มีความพึงพอใจในระดับมาก ระบบการจองที่มีความชัดเจน โปร่งใส และตรวจสอบได้ ช่วยลดปัญหาการจองซ้ำซ้อน เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ และลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ อีกทั้งระบบออนไลน์เอื้อให้สามารถตรวจสอบสถานะห้องประชุมแบบเรียลไทม์ ส่งผลให้การวางแผนจัดกิจกรรมมีประสิทธิภาพมากขึ้น สรุปได้ว่า การบริหารจัดการห้องประชุมอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐานช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากร ยกย่องคุณภาพการให้บริการ เสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร และสนับสนุนการพัฒนาอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) เป้าหมายที่ 10

คำสำคัญ : การบริหารจัดการห้องประชุม / ระบบการจองออนไลน์ / ประสิทธิภาพการให้บริการ / การจัดการทรัพยากร / สถาบันอุดมศึกษา

Efficient meeting room reservation management

Beeraya Hatsakornburi, Artakorn Theerakay, and Thanit Kankeaw*

*Facilities Management, Physical and Environmental Division,
Faculty of Dentistry, Mahidol University, Yothi Road, Thung Phayathai Subdistrict, Ratchathewi District,
Bangkok 10400, Thailand*

**Corresponding author: thanit.kan@mahidol.ac.th*

Abstract

Meeting rooms are a resource that plays an important role in supporting an organization's mission. Especially government agencies and educational institutions, which hold conferences, trainings, seminars, and academic activities continuously. The lack of an effective management system can lead to double bookings. Delay The Facility Management Unit, Physical and Environmental Affairs provides a total of 30 meeting rooms with capacities ranging from 10 seats to 500 seats. The purpose of this article is to study the roles, guidelines, and processes of meeting room reservation management in order to develop an efficient service system that is in line with the needs of users. The study method used the analysis of the management process, starting from the establishment of regulations and criteria for reservations. The application of information systems in the work process, the publicity of information to users, and the continuous monitoring and evaluation of the use of the The results of the study showed that 90% of users were satisfied with the service. A clear, transparent, and verifiable booking system reduces duplicate bookings. The online system also allows for real-time monitoring of the status of the meeting room. As a result, the planning of activities will be more efficient. In conclusion, systematic and standardized management of meeting room reservations helps to increase the efficiency of resource utilization, improve service quality, strengthen organizational image, and support sustainable development, in line with the Sustainable Development Goals (SDGs) Goal 10

Keywords : Meeting room management / Online booking system / Service efficiency / Resource management / Higher education institutions

1. บทนำ

หน่วยบริหารสถานที่ งานกายภาพและสิ่งแวดล้อม มีบทบาทสำคัญในการให้บริการห้องประชุมจำนวนทั้งสิ้น 30 ห้อง ครอบคลุมความจุตั้งแต่ขนาดเล็กไม่เกิน 10 ที่นั่ง ไปจนถึงขนาดใหญ่ไม่เกิน 500 ที่นั่ง ซึ่งห้องประชุมนับเป็นทรัพยากรพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อการสนับสนุนพันธกิจขององค์กร โดยเฉพาะในหน่วยงานภาครัฐและสถาบันการศึกษา ที่มีการจัดประชุม อบรม สัมมนา และกิจกรรมทางวิชาการอย่างต่อเนื่อง[1,2] อย่างไรก็ตาม หากปราศจากระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ อาจก่อให้เกิดปัญหาการจองซ้ำซ้อน ความล่าช้า ความไม่เป็นธรรมในการเข้าถึงทรัพยากร และความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรโดยรวม[2,3] การบริหารจัดการทรัพยากรที่ไม่มีความเป็นระบบยิ่ง อาจเพิ่มภาระงานของเจ้าหน้าที่ และทำให้ไม่สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า^[3] การพัฒนาระบบบริหารการจองห้องประชุมให้มีความชัดเจน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ จึงเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับคุณภาพการให้บริการ เพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากร และลดความซ้ำซ้อนของกระบวนการทำงาน ทั้งนี้ แนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับหลักการ บริหารคุณภาพสมัยใหม่ เช่น การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement: CQI) และการ บริหารจัดการโดยยึดผู้ให้บริการเป็นศูนย์กลาง (Customer-centered approach)[3,4] นอกจากนี้ การพัฒนาระบบบริหาร จัดการห้องประชุมยังมีความเชื่อมโยงกับแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ลด การสูญเสีย และส่งเสริมการเข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียม ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของ องค์การ สหประชาชาติ (Sustainable Development Goals: SDGs) โดยเฉพาะเป้าหมายด้านโครงสร้างพื้นฐานที่มีประสิทธิภาพ และการใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน[5] ดังนั้น การศึกษานี้จึงมุ่งนำเสนอแนวทางเชิงระบบในการบริหารการจองห้องประชุม เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากร และสนับสนุนการ พัฒนา องค์กรอย่างยั่งยืน

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาบทบาท แนวทาง และกระบวนการบริหารการจองห้องประชุมของหน่วยบริหารสถานที่ งานกายภาพ และสิ่งแวดล้อม
- 2.2 เพื่อวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการจองห้องประชุม
- 2.3 เพื่อพัฒนาระบบและแนวทางการบริหารการจองห้องประชุมให้มีความชัดเจน โปร่งใส และตรวจสอบได้
- 2.4 เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการจองห้องประชุม
- 2.5 เพื่อเสนอแนวทางเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติในการยกระดับคุณภาพการให้บริการและการใช้ทรัพยากรอย่าง คุ้มค่า

3. ขอบเขตของการศึกษา

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (พญาไท) สถานที่ตั้ง เลขที่ 6 ถนนโยธี แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400 การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงพัฒนา (Developmental Study) โดยมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา อุปสรรค และพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการห้องประชุม

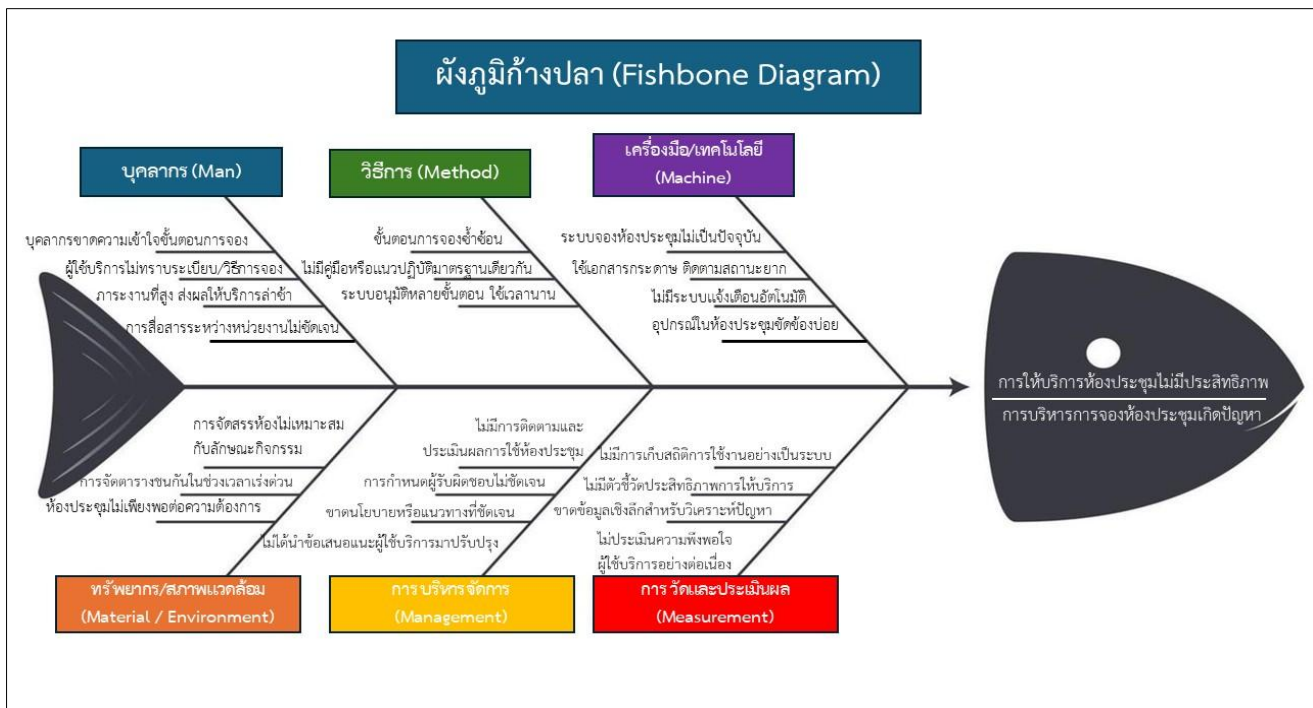
4. วิธีการศึกษา

จากการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการจองห้องประชุมของคณะทันตแพทยศาสตร์ พบประเด็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพการให้บริการ การรับจองผ่านหลายช่องทาง หรือการติดต่อด้วยตนเอง ทำให้ข้อมูลการจองกระจุกกระจาย และ ยากต่อการตรวจสอบสถานการณ์จองแบบเรียลไทม์ เนื่องจากไม่มีระบบกลางที่แสดงตารางเวลาห้องประชุมอย่างชัดเจน ทำให้ ผู้ใช้บริการอาจจองซ้ำช่วงเวลาเดียวกัน หรือมีการเปลี่ยนแปลงกำหนดการกะทันหัน ส่งผลให้เกิดความสับสนในการจัดสรร ห้อง เจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบข้อมูลด้วยตนเองหลายขั้นตอน ตั้งแต่การรับคำขอ การบันทึกข้อมูล การยืนยันผลการจอง และ การแจ้งเปลี่ยนแปลง ส่งผลให้เกิดภาระงานสูง และมีความเสี่ยงต่อความคลาดเคลื่อนของข้อมูล การดำเนินงานที่ใช้เวลาและ ขั้นตอนจำนวนมาก ส่งผลให้การตอบสนองต่อผู้ให้บริการล่าช้า และอาจไม่สามารถรองรับปริมาณคำขอใช้ห้องประชุมที่เพิ่มขึ้น ได้อย่างเหมาะสม ปัญหาการจองซ้ำซ้อนหรือการแจ้งยืนยันล่าช้า อาจทำให้ผู้ใช้ห้องประชุมไม่สามารถใช้งานห้องได้ตาม

เวลาที่ต้องการ ส่งผลต่อภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานการทำงานที่ต้องอาศัยการบันทึกและตรวจสอบข้อมูลด้วยตนเองหลายขั้นตอน ทำให้เกิดความเสี่ยงต่อข้อผิดพลาด เช่น การบันทึกข้อมูลไม่ถูกต้อง หรือการสื่อสารข้อมูลคลาดเคลื่อนเมื่อขาดข้อมูลสถิติที่เป็นระบบ ไม่สามารถนำข้อมูลการใช้ห้องประชุมมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาโยบายหรือปรับปรุงกระบวนการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.1 การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา (Root Cause Analysis)

จากปัญหาการบริหารจัดการห้องประชุมที่ไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดปัญหา นั้นสามารถดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุโดยใช้แนวคิด ผังภูมิก้างปลา (Fishbone Diagram) เพื่อจำแนกปัจจัยที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ ดังแสดงในรูปที่ 1



รูปที่ 1 ดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุโดยใช้แนวคิด ผังภูมิก้างปลา (Fishbone Diagram)

1. บุคลากร (Man)
 - 1.1 บุคลากรขาดความเข้าใจขั้นตอนการจอง
 - 1.2 ผู้ใช้บริการไม่ทราบระเบียบ หรือวิธีการจอง
 - 1.3 ภาระงานเจ้าหน้าที่สูง ส่งผลให้บริการล่าช้า
 - 1.4 การสื่อสารระหว่างหน่วยงานไม่ชัดเจน
2. วิธีการ (Method)
 - 2.1 ขั้นตอนการจองซ้ำซ้อน
 - 2.2 ไม่มีคู่มือหรือแนวปฏิบัติมาตรฐานเดียวกัน
 - 2.3 ระบบอนุมัติหลายขั้นตอน ใช้เวลานาน
 - 2.4 ขาดการทบทวนกระบวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ
3. เครื่องมือ/เทคโนโลยี (Machine)
 - 3.1 ระบบจองห้องประชุมไม่เป็นปัจจุบัน
 - 3.2 ใช้เอกสารกระดาษ ติดตามสถานะยาก
 - 3.3 ไม่มีระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ

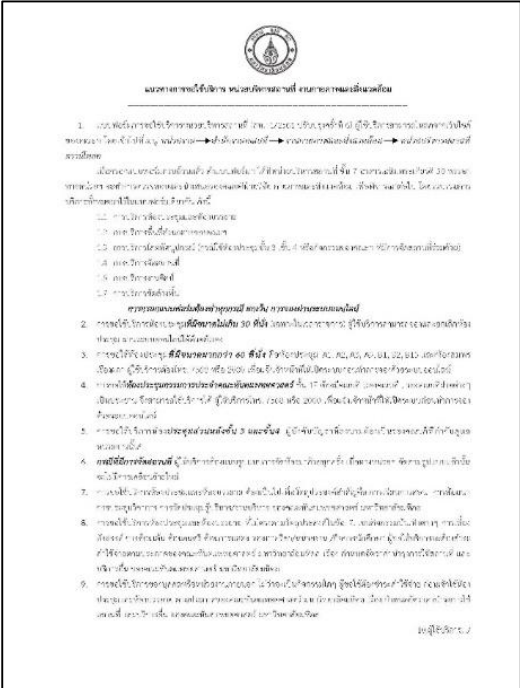
EN Sustainable Development National Conference (ENSD Conference 2nd)

คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล Faculty of Environment and Resource Studies, Mahidol University

- 3.4 อุปกรณ์ในห้องประชุมขัดข้องบ่อย
- 4. ทรัพยากร/สภาพแวดล้อม (Material / Environment)
 - 4.1 การจัดสรรห้องไม่เหมาะสมกับลักษณะกิจกรรม
 - 4.2 การจัดตารางชนกันในช่วงเวลาเร่งด่วน
 - 4.3 ห้องประชุมไม่เพียงพอต่อความต้องการ
- 5. การบริหารจัดการ (Management)
 - 5.1 ไม่มีการติดตามและประเมินผลการใช้ห้องประชุม
 - 5.2 การกำหนดผู้รับผิดชอบไม่ชัดเจน
 - 5.3 ขาดนโยบายหรือแนวทางที่ชัดเจน
 - 5.4 ไม่ได้นำข้อเสนอแนะผู้ให้บริการมาปรับปรุง
- 6. การวัดและประเมินผล (Measurement)
 - 6.1 ไม่มีการเก็บสถิติการใช้งานอย่างเป็นระบบ
 - 6.2 ไม่มีตัวชี้วัดประสิทธิภาพการให้บริการ
 - 6.3 ขาดข้อมูลเชิงลึกสำหรับวิเคราะห์ปัญหา
 - 6.4 ไม่ประเมินความพึงพอใจผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง


4.2 ขั้นตอนการดำเนินการ

1. จัดทำเอกสารเพื่อแพร่ประชาสัมพันธ์ แนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการจองห้องประชุม และรายชื่อสถานที่และห้องประชุมที่เปิดให้บริการ ดังแสดงในรูปที่ 2



มหาวิทยาลัยมหิดล ประกาศของใช้ห้องประชุม มหาวิทยาลัยมหิดล

1. เพื่อเป็นการส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากร... (text continues)
2. การขอใช้ห้องประชุม... (text continues)
3. การขอใช้ห้องประชุม... (text continues)
4. การขอใช้ห้องประชุม... (text continues)
5. การขอใช้ห้องประชุม... (text continues)
6. การขอใช้ห้องประชุม... (text continues)
7. การขอใช้ห้องประชุม... (text continues)
8. การขอใช้ห้องประชุม... (text continues)
9. การขอใช้ห้องประชุม... (text continues)



รายชื่อสถานที่และห้องประชุมที่เปิดให้บริการ

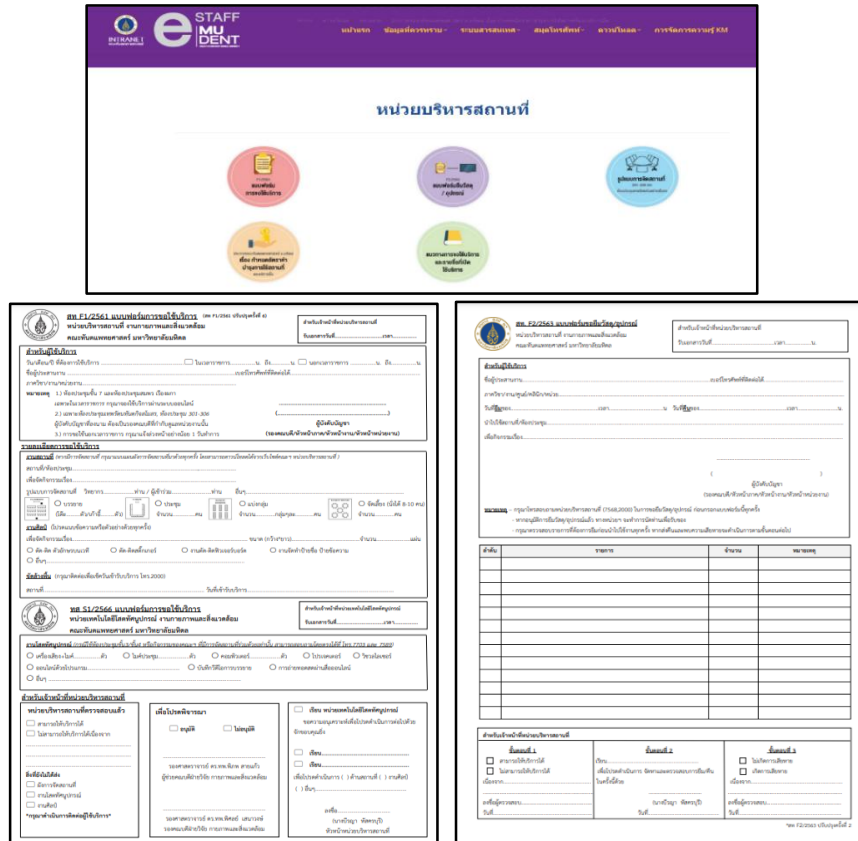
รายชื่อสถานที่	การขอใช้บริการ		การลงนามในแบบฟอร์ม	
	จองออนไลน์	ใช้แบบฟอร์ม	รองคณบดี (ที่กำกับหน่วยงาน ผู้ขอใช้บริการ)	หัวหน้างาน/หัวหน้าหน่วย
ลานน้ำพุหน้าอาคารเฉลิมพระเกียรติฯ		✓	✓	
โถงชั้น 1 หน้าลานน้ำพุ อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ		✓	✓	
ลานข้างคู่อาคาร M-Dent อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ		✓	✓	
ลานบนประตูลงชั้น 1 มี A อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ ส่วนหลัง		✓	✓	
ลานบนประตูลงชั้น 1 มี B อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ ส่วนหลัง		✓	✓	
โถงชั้น 7 (โถงกลาง, โถงมี A, โถงมี B) อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ		✓	✓	

รายชื่อห้องประชุมและห้องบรรยาย	การขอใช้บริการ		การลงนามในแบบฟอร์ม	
	จองออนไลน์	ใช้แบบฟอร์ม	รองคณบดี (ที่กำกับหน่วยงาน ผู้ขอใช้บริการ)	หัวหน้างาน/หัวหน้าหน่วย
ห้องประชุมพชรรัตนพิทยกิจสโมสร ชั้น 4 อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ		✓	✓	
ห้องประชุมชั้น 3 อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ (301, 302, 303, 304, 305, 306)		✓	✓	
ห้องประชุมชั้น 7 อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ (A1, A2, A3, A4, A5, A6, A7, A8, B1, B2, B3, B4, B5, B6, B7, B8, B9, B10, B11, B12)	✓	✓	✓	✓
ห้องประชุมกรมการประจักษ์คณบดีและทศกาศาสตร์ ชั้น 17	✓	✓	✓	✓
ห้องประชุมสมเด็จ เจริญผล	✓	✓	✓	✓

เอกสารฉบับนี้วางอิงไปถึงแนวทางการขอใช้บริการ หน่วยบริการสถานที่

รูปที่ 2 แสดงแนวปฏิบัติการจองห้องประชุม และดำเนินการจัดทำแนวทางการขอใช้บริการห้องประชุม และแสดงเอกสารรายชื่อสถานที่และห้องประชุมที่เปิดให้บริการ

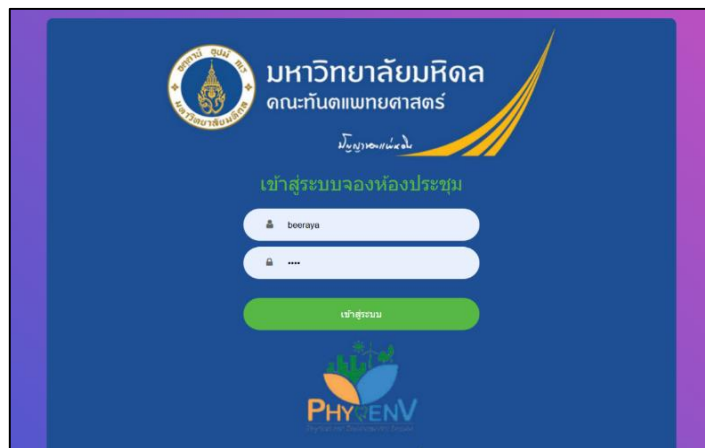
2. จัดทำแบบฟอร์มการขอใช้บริการ (สท F1/2561) ประกอบด้วย งานจองห้องประชุม งานจัดสถานที่ งานศิลป์ และงานซั้ดล้างพื้น และแบบฟอร์มขอยืมวัสดุ/อุปกรณ์ (สท F2/2563) สำหรับผู้ขอใช้บริการยืม - คิน เช่น โต้ะ แก้วอี้ โทรศัพท์ สายแปลงต่างๆ เป็นต้น โดยทั้ง 2 แบบฟอร์มนี้ สามารถดาวน์โหลดได้ทาง อินทราเน็ตของคณะฯ โดยครอบคลุมกระบวนการตั้งแต่การรับคำขอจนถึงการให้บริการ ดังแสดงในรูปที่ 3



The image shows a screenshot of the STAFF MU DENT website. The main heading is 'หน่วยบริหารสถานที่' (Facilities Management Unit). Below the heading are several service icons: 'จองห้องประชุม' (Book Meeting Room), 'ขอยืมวัสดุ/อุปกรณ์' (Request for Equipment), 'จองสถานที่จัดกิจกรรม' (Book Activity Venue), 'จองรถเข็น' (Book Wheelchair), and 'จองรถจักรยานยนต์' (Book Motorcycle). Below the icons are two detailed forms: 'สท F1/2561 แบบฟอร์มการขอใช้บริการ' (Form F1/2561 for service request) and 'สท F2/2563 แบบฟอร์มขอยืมวัสดุ/อุปกรณ์' (Form F2/2563 for equipment borrowing). Both forms include fields for user information, request details, and a table for item tracking.

รูปที่ 3 แสดงเอกสารการรับคำขอจอง การพิจารณาอนุมัติ การจัดตารางใช้งานจนถึงการให้บริการ

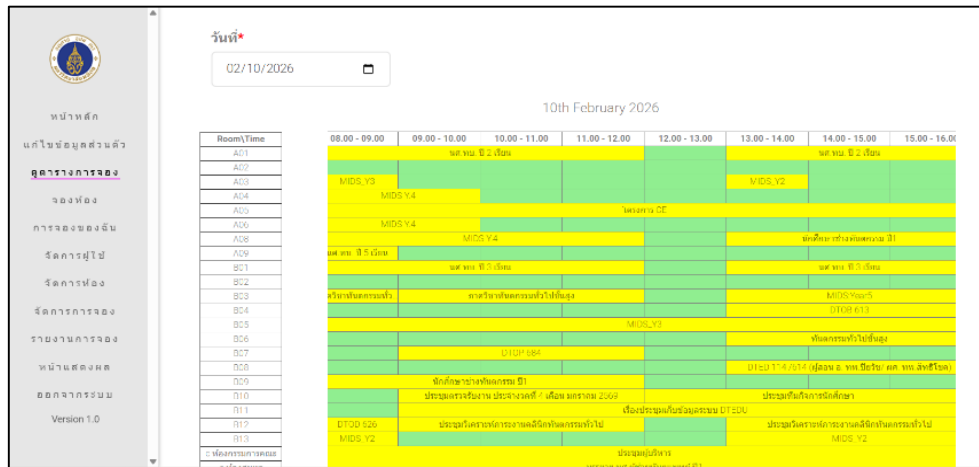
3. จัดทำ ออกแบบ โปรแกรมการจองห้องประชุมออนไลน์ ในการบริหารจัดการการจองและการตรวจสอบสถานะห้องประชุมแบบเรียลไทม์ ดังแสดงในรูปที่ 4



The image shows a screenshot of the online meeting room booking system interface. The header features the Mahidol University logo and the text 'มหาวิทยาลัยมหิดล คณะทันตแพทยศาสตร์' (Mahidol University Faculty of Dentistry). Below the header is the text 'มีบริการจองห้องประชุม' (Meeting Room Booking Service). The main content area has a green button labeled 'เข้าสู่ระบบจองห้องประชุม' (Enter Booking System). Below this are two input fields: one for 'เบอร์' (Number) with the value '6604' and another for 'ชื่อ' (Name) with the value '***'. A green button labeled 'เข้าสู่ระบบ' (Enter System) is positioned below the input fields. At the bottom, there is a logo for 'PHY-ENV' (Faculty of Environment and Resource Studies).

รูปที่ 4 แสดงระบบออนไลน์ในการบริหารจัดการการจองและการตรวจสอบสถานะห้องประชุม

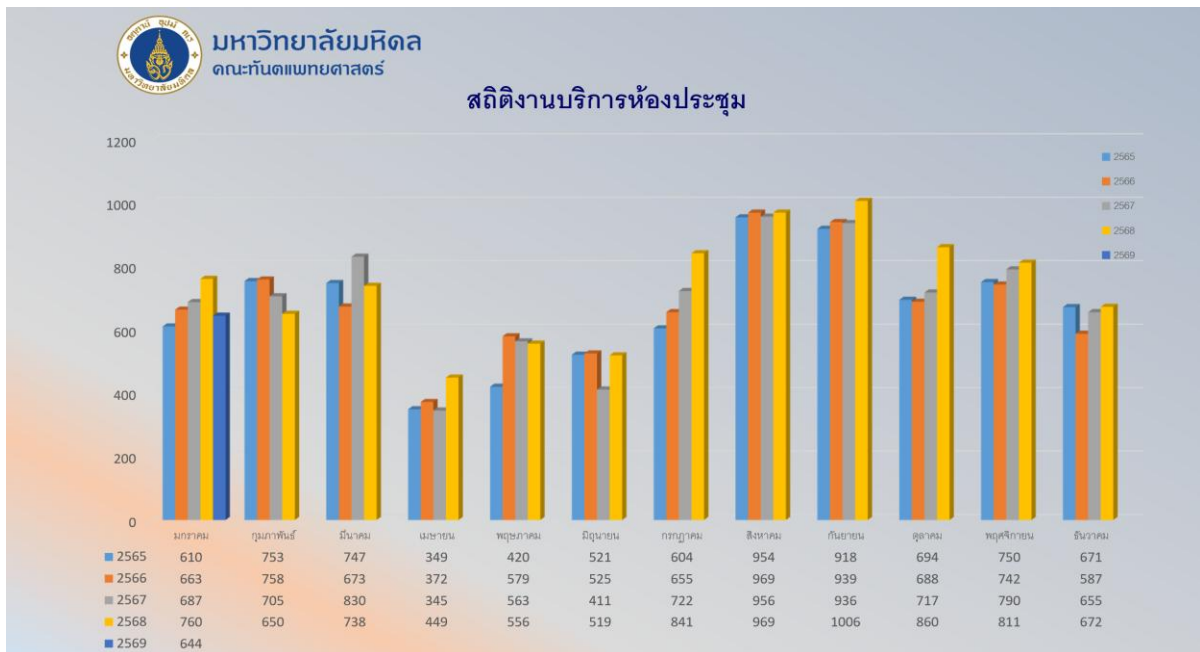
รายละเอียดแสดงการจองห้องประชุม การตรวจสอบสถานะการใช้ห้อง และการยกเลิกห้องประชุม ดังแสดงในรูปที่ 5



รูปที่ 5 รายละเอียดแสดงการจองห้องประชุม การตรวจสอบสถานะการใช้ห้อง และการยกเลิกห้องประชุม

4. เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้บริการ โดยใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจ ดังนี้

4.1 สถิติการใช้บริการห้องประชุม ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2565 - 2566 พบว่ามีจำนวนการใช้ห้องประชุมทั้งสิ้น 16,400 ครั้ง ดังแสดงในรูปที่ 6



รูปที่ 6 แผนภูมิข้อมูลจากผู้ให้บริการโดยใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจ

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และสรุปผลเพื่อจัดทำข้อเสนอแนะเชิงพัฒนา จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 116 คน แบ่งเป็นเพศชาย 35 คน และเพศหญิง 81 คน มีผลความพึงพอใจในการให้บริการดังแสดงตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลแสดงความพึงพอใจในการให้บริการห้องประชุม

ความพึงพอใจในการให้บริการ	มากที่สุด (5)		มาก (4)		ปานกลาง (3)		น้อย (2)		น้อยที่สุด (1)	
	จำนวนผู้ตอบ	%	จำนวนผู้ตอบ	%	จำนวนผู้ตอบ	%	จำนวนผู้ตอบ	%	จำนวนผู้ตอบ	%
1. ความพร้อมการให้บริการห้องประชุม	111	95.69	4	3.45	1	0.86	0	0.00	0	0.00
2. ความพร้อมอุปกรณ์โสต	108	93.10	6	5.17	2	1.72	0	0.00	0	0.00
3. ความสะอาดของห้องประชุม	105	90.52	10	8.62	1	0.86	0	0.00	0	0.00
4.เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	110	94.83	6	5.17	0	0.00	0	0.00	0	0.00
5.เจ้าหน้าที่มีความสุภาพอ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	111	95.69	5	4.31	0	0.00	0	0.00	0	0.00
6. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	110	94.83	6	5.17	0	0.00	0	0.00	0	0.00
7. เจ้าหน้าที่ผลการปฏิบัติงานโดยรวมของการบริการห้องประชุมและห้องบรรยาย	110	94.83	5	4.31	1	0.86	0	0.00	0	0.00

ผลความพึงพอใจในการให้บริการห้องประชุม ได้ค่าเฉลี่ย 4.94 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ ดีมาก ตามเกณฑ์ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.00 ดีมาก, 2.50 - 2.99 ดี, 2.00 - 2.49 พอใช้, 1.50 - 1.99 ควรปรับปรุง และน้อยกว่า 1.50 ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง และข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่อยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม ดังนี้

- ระบบจองห้องประชุม เนื่องจากการจองหายไปจากประวัติ ทำให้เกิดความผิดพลาดไม่มีห้องประชุมให้ใช้
- กรณีมีผู้ใช้บริการพร้อมกันจำนวนมาก อาจส่งผลให้ระบบประมวลผลทำงานล่าช้า รวมถึงการดาวน์โหลดแบบฟอร์มการให้บริการอาจใช้เวลานานกว่าปกติ

5. ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการศึกษาการบริหารการจองห้องประชุมของหน่วยบริหารสถานที่ งานกายภาพและสิ่งแวดล้อม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ก่อนการพัฒนากระบวนการให้บริการยังประสบปัญหาการรับจองผ่านหลายช่องทาง ขาดระบบศูนย์กลางในการแสดงสถานะห้องประชุมแบบเรียลไทม์ ส่งผลให้เกิดการจองซ้ำซ้อน ความล่าช้าในการยืนยันผล และเพิ่มภาระงานของเจ้าหน้าที่ อีกทั้งข้อมูลการใช้ห้องประชุมยังไม่ถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบเพียงพอสำหรับการนำไปใช้วิเคราะห์เชิงบริหาร ภายหลังจากพัฒนากระบวนการบริหารจัดการ โดยการกำหนดระเบียบและหลักเกณฑ์การจองให้ชัดเจน การจัดทำแบบฟอร์มมาตรฐานการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศและระบบออนไลน์ในการจองและตรวจสอบสถานะห้องประชุม รวมถึงการประชาสัมพันธ์แนวทางการใช้บริการแก่ผู้ใช้งาน พบว่าประสิทธิภาพการให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน สามารถลดปัญหาการจองซ้ำซ้อน เพิ่มความรวดเร็วและความถูกต้องในการให้บริการ ลดภาระงานซ้ำซ้อนของเจ้าหน้าที่ และเอื้อให้สามารถติดตามสถานการณ์ใช้ห้องประชุมได้แบบเรียลไทม์ นอกจากนี้ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการร้อยละ 90 มีความพึงพอใจในระดับมากต่อระบบการจองห้องประชุมที่มีความชัดเจน โปร่งใส และตรวจสอบได้ ส่งผลให้การวางแผนจัดกิจกรรมของหน่วยงานต่าง ๆ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยภาพรวม การบริหารการจองห้องประชุมอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐานช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากร ยกย่องระดับคุณภาพการให้บริการ เสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร และสนับสนุนการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

6. สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาครั้งนี้สะท้อนให้เห็นว่า ปัญหาหลักของการบริหารการจูงใจประชุมก่อนการพัฒนาเกิดจากการขาดระบบศูนย์กลางและมาตรฐานการดำเนินงานที่ชัดเจน ส่งผลให้ข้อมูลการจูงใจมีลักษณะกระจัดกระจาย เกิดความซ้ำซ้อนของรายการจูงใจ และเกิดความล่าช้าในการให้บริการ อันเป็นข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยงานโดยรวม อย่างไรก็ตาม ภายหลังจากการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เป็นระบบเดียวกัน และมีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ พบว่าสามารถลดความผิดพลาดในการจูงใจ เพิ่มความโปร่งใสของกระบวนการ และเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรห้องประชุมได้อย่างเป็นรูปธรรมผลลัพธ์ดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่ที่มุ่งเน้นการลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน การบูรณาการกระบวนการทำงาน และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญในการสนับสนุนการดำเนินงาน รวมถึงการใช้ข้อมูลเป็นฐานในการตัดสินใจเชิงบริหาร (data-driven decision making) ซึ่งช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการ เพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในระยะยาว จากข้อค้นพบดังกล่าว สามารถสังเคราะห์เป็นข้อเสนอเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติได้ ดังนี้

1. เชิงนโยบาย องค์กรควรกำหนดให้มีระบบบริหารจัดการห้องประชุมแบบศูนย์กลาง (centralized system) เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหน่วยงาน พร้อมกำหนดแนวปฏิบัติ (Standard Operating Procedures: SOPs) ที่ชัดเจน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ รวมถึงสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการทรัพยากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดความสูญเสียจากการดำเนินงานที่ซ้ำซ้อน

2. เชิงปฏิบัติ ควรพัฒนาระบบสารสนเทศให้มีฟังก์ชันสนับสนุนการใช้งานอย่างครบถ้วน เช่น ระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ (ผ่านอีเมลหรือแพลตฟอร์มสื่อสารภายในองค์กร) เมื่อมีการอนุมัติหรือเปลี่ยนแปลงการจูงใจ ระบบรายงานสถานะการใช้งานห้องประชุมแบบเรียลไทม์ และระบบฐานข้อมูลที่สามารถวิเคราะห์แนวโน้มการใช้ทรัพยากร เพื่อช่วยลดความผิดพลาดในการสื่อสาร และเพิ่มความสะดวกในการใช้งานของผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้ สำหรับการศึกษาครั้งต่อไป ควรขยายผลการประเมินในเชิงปริมาณเพิ่มเติม ได้แก่ ระยะเวลาการให้บริการเฉลี่ยก่อนและหลังการพัฒนา อัตราการจูงใจซ้ำซ้อน ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในมิติต่าง ๆ และการวิเคราะห์ความคุ้มค่าเชิงเศรษฐศาสตร์ของการลงทุนพัฒนาระบบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบายในระดับองค์กร

โดยสรุป การพัฒนาระบบบริหารการจูงใจประชุมในครั้งนี้ไม่เพียงช่วยแก้ไขปัญหาเชิงระบบที่เกิดขึ้นในอดีต แต่ยังเป็นแนวทางสำคัญในการยกระดับคุณภาพการให้บริการ เพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากร และสนับสนุนการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนในระยะยาว

เอกสารอ้างอิง

- [1] สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). (2561). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการภาครัฐ. กรุงเทพมหานคร: สำนักงาน ก.พ.ร.
- [2] สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. (2562). แนวทางการพัฒนาระบบงานภาครัฐสู่รัฐบาลดิจิทัล. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.
- [3] สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2561). แนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม.
- [4] สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2566). แนวทางการประยุกต์ใช้ระบบดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการภาครัฐ. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล.
- [5] กองบริหารงานทั่วไป. (2565). แนวทางการบริหารจัดการห้องประชุมภายในหน่วยงานราชการ. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.