



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน กลุ่มงานการสื่อสารเชิงกลยุทธ์และการตลาด สำนักงานมหาวิทยาลัยสัมพันธ์ โทร. 8414

ที่ ศร 5801.12/ส563

วันที่ 4 กันยายน 2558

เรื่อง ขออนุมัติการประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

เรียน รองอธิการบดีฝ่ายแผนและสารสนเทศ

เนื่องด้วยกลุ่มงานการสื่อสารเชิงกลยุทธ์และการตลาด สำนักงานอธิการบดี ขออนุมัติการประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ในกระบวนการจัดทำวิทัศน์เผยแพร่กิจกรรมต่างๆ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จำนวน 1 กระบวนการ ซึ่งจะมีผลตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2558 รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมกันนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นายพจน์เมธี โคตรสุโพธิ์)

ผู้ปฏิบัติงานโสตทัศนศึกษา ชำนาญงาน

- 4 ก.ย. 2558

- 4 ก.ย. 2558

แบบฟอร์มเสนอขออนุมัติประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)

หน่วยงาน: หน่วยโสตทัศนอุปกรณ์และงานศิลป์ กลุ่มงานการสื่อสารเชิงกลยุทธ์และการตลาด

กระบวนการ: จัดทำวีดิทัศน์เผยแพร่กิจกรรมต่างๆของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

ข้อตกลงระดับการให้บริการ:

จัดทำวีดิทัศน์เผยแพร่กิจกรรมต่างๆของ มจร. ภายหลังจากกิจกรรม (ไม่มีเสียงบรรยาย) สามารถแล้วเสร็จภายใน 4 วันทำการ

ปัญหา:

การผลิตวีดิทัศน์เผยแพร่กิจกรรมต่างๆของ มจร. ภายหลังจากกิจกรรม แล้วเสร็จล่าช้า ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้

ที่มาของปัญหา:

การผลิตวีดิทัศน์กิจกรรมต่างๆของ มจร. ควรดำเนินการผลิตให้แล้วเสร็จพร้อมกับเผยแพร่ ภายหลังจากการเกิดกิจกรรม อย่างรวดเร็ว ฉับไว เป็นปัจจุบัน ยิ่งเร็วเท่าไรยิ่งมีความน่าสนใจติดตาม เป้าหมายที่ตั้งไว้ในอุดมคติ คือสามารถผลิตวีดิทัศน์กิจกรรม ภายหลังจากกิจกรรม 1-3 วันทำการ

จุดกำเนิดของปัญหา:

จากเดิมบุคลากร หน่วยโสตฯปฏิบัติหน้าที่ด้านถ่ายวิดีโอ และตัดต่อวีดิทัศน์มี 1 คน ให้บริการถ่ายวิดีโอกิจกรรมต่างๆของ มจร. โดยหลักๆมีกิจกรรม 2 ประเภท

1. กิจกรรมที่ต้องใช้เวลาถ่ายวิดีโอตามต่อเนื่องตลอดทั้งวัน เป็นช่วงๆ ทั้งปี แล้วเก็บเป็นข้อมูลวิชาการ เช่นการบรรยายพิเศษ การอบรมโครงการต่างๆ
2. กิจกรรมที่ถ่ายเก็บบรรยากาศภาพโดยรวม แล้วนำมาตัดต่อทำวีดิทัศน์ เผยแพร่เชิงไฮไลท์ข่าวกิจกรรม

ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา การถ่ายวิดีโอกิจกรรม (ตามข้อ 1.) สามารถทำได้ครบตามจำนวนครั้งที่เกิดขึ้น ส่วนการถ่ายวิดีโอกิจกรรม (ตามข้อ 2.) ไม่สามารถทำได้อย่างที่ควรจะเป็นคือ วีดิทัศน์หลังกิจกรรม ควรจะเผยแพร่อย่างรวดเร็ว จึงจะทำให้มีความน่าสนใจ น่าติดตามชม แต่สิ่งที่ทำได้จริง คือทำได้อย่างล่าช้า กิจกรรมที่รอการตัดต่อค้าง สะสม เพิ่มขึ้นเรื่อยๆต้องทยอยตัดต่อ ไล่หลังตามลำดับ จากกิจกรรมของเก่า ถึง กิจกรรมปัจจุบัน กว่าจะทำให้เสร็จครบถ้วน เป็นปัจจุบัน ต้องใช้เวลามาก

วัตถุประสงค์:

เพื่อเผยแพร่ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีของ มจร. ออกสู่สังคมให้มากที่สุด โดยใช้สื่อวีดิทัศน์ได้อย่างรวดเร็ว มีความน่าสนใจและมีเอกลักษณ์โดดเด่นเป็นของ มจร.

แนวทางการแก้ปัญหา:

จัดการเวลาให้บุคลากรฝ่ายโสตฯ มีเวลาดำเนินการในกระบวนการติดต่อมากเพียงพอ

จากเดิมบุคลากรหน่วยโสตฯ ปฏิบัติหน้าที่ด้านถ่ายวิดีโอ และตัดต่อวิดีโอ มี 1 คน เวลามีสานหรือกิจกรรมที่จะต้องให้บริการถ่ายวิดีโอ ที่ใช้เวลาต่อเนื่องตลอดทั้งวัน เป็นช่วงๆ ทั้ปี ทำให้มีเวลาในการตัดต่อวิดีโอ น้อยลง ส่งผลให้การผลิตวิดีโอหลังกิจกรรม ออกเผยแพร่ ล่าช้า ปัจจุบันจากการที่หน่วยงานได้เพิ่มบุคลากรโสตฯ ด้านถ่ายวิดีโอและตัดต่อวิดีโอ อีก 1 คน รวมเป็น 2 คน ซึ่งหลังจากนั้นเป็นต้นมา หน่วยโสตฯ สามารถผลิตวิดีโอออกเผยแพร่ หลังกิจกรรม ได้อย่างรวดเร็ว

โดยใช้วิธีการให้บุคลากรโสตฯ 1 คนให้บริการถ่ายวิดีโอ ตามกำหนดการของกิจกรรมที่ แจ้งขอความอนุเคราะห์มา ให้ครบถ้วนตามปกติ ส่วนบุคลากรโสตฯ อีก 1 คน จะมีเวลามากขึ้นในการดำเนินการ ในกระบวนการผลิตวิดีโอ กระทั่งแล้วเสร็จ และนำไปเผยแพร่ตามช่องทางประชาสัมพันธ์ต่างๆ ตามเกณฑ์ที่ตั้งเป้าไว้ ต่อไป

วิธีการได้มาของ SLA: ใช้วิธีการนับจำนวนวันทำการ จากวันที่เกิดกิจกรรม ถึงวันที่ผลิตวิดีโอแล้วเสร็จ ในไฟล์ข้อมูล (ดูจากรายละเอียดวันที่ของไฟล์ข้อมูลฉบับ)

ผลผลิต/ผลลัพธ์:

วิดีโอกิจกรรมต่างๆของ มจร. ที่แล้วเสร็จรวดเร็วตามเกณฑ์ที่กำหนด และได้รับการเผยแพร่สู่สังคม และประชาคม มจร. ตามช่องทางประชาสัมพันธ์ต่างๆ คือ

1. นำขึ้นจอประชาสัมพันธ์ ภายใน มจร.
2. เผยแพร่ใน YouTube: ชื่อช่อง prkmutt1(สาธารณะ)
3. แชร์ขึ้น Facebook: ชื่อ Bangmod News

ตัวชี้วัด:

ระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการ เป็นไปตามที่ประกาศ SLA (จำนวนวันที่การจัดทำวิดีโอแล้วเสร็จหลังกิจกรรม)

ประโยชน์ที่ได้รับ:

ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีของ มจร. เป็นที่รับรู้ จากสังคม และประชาคม มจร.

วิสัยทัศน์ มจร. ในข้อที่ 4 คือ มุ่งสร้างชื่อเสียงและเกียรติภูมิให้เป็นที่ภูมิใจของประชาคม ได้รับการขับเคลื่อนให้สูงยิ่งขึ้น

สิ่งที่จะต้องดำเนินการต่อไป:

ผลิตวิดีโอกิจกรรมต่างๆของ มจร. ให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งเป้าไว้และเพิ่มเติมรูปแบบการนำเสนอให้มีความหลากหลาย น่าสนใจ มากยิ่งขึ้น

ผลบังคับใช้: 1 กันยายน 2558

ผู้รับผิดชอบ: หน่วยโสตทัศนูปกรณ์และงานศิลป์ กลุ่มงานการสื่อสารเชิงกลยุทธ์และการตลาด

สรุปเปรียบเทียบกระบวนการทำงาน เดิม - ใหม่

สรุปว่ายังคงใช้กระบวนการงานเหมือนเดิม แต่ได้ผลผลิตของวิดีโอทัศนกิจกรรม มจธ. ด้วยระยะเวลาที่เร็วทันตามเกณฑ์ที่วางเป้าไว้ เพราะกระบวนการทำงานเดิม มีบุคลากรโสด ถ่ายวิดีโอคนเดียว เวลามีนงานกิจกรรมต่างๆ ต้องไปทำหน้าที่ถ่ายวิดีโออื่นๆตามรูปแบบและระยะเวลาของกิจกรรมนั้นๆ ซึ่งมีทั้งกิจกรรมที่ไปถ่ายเก็บบรรยากาศภาพรวม ให้เพียงพอตามความต้องการข้อมูลวัตถุดิบแล้วสามารถกลับมาดำเนินการตัดต่อได้ทันที และกิจกรรมอีกรูปแบบคือ กิจกรรมที่ต้องถ่ายวิดีโอต่อเนื่องตลอดกิจกรรม และตลอดช่วงกำหนดการที่ขอความอนุเคราะห์ ในรอบปี ซึ่งการเข้าไปดำเนินการของบุคลากรเพียงคนเดียว ตามกิจกรรมข้างต้น ส่งผลให้ มีระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการผลิตวิดีโอทัศน (การนำวัตถุดิบข้อมูลวิดีโอกิจกรรม มาตัดต่อเป็นวิดีโอทัศน) น้อยลงการตัดต่อไม่มีความต่อเนื่อง ผลที่เกิดขึ้นคือ งานผลิตวิดีโอทัศนกิจกรรมต่างๆ เสร็จล่าช้า ออกไป นานๆ เข้ายิ่งสะสม หลายกิจกรรม พอมีเวลาตัดต่อก็พยายามดำเนินการจัดทำวิดีโอทัศนไล่หลัง เรื่อยมา ไม่สามารถดำเนินการให้วิดีโอทัศนเป็นปัจจุบันได้ ยิ่งทำยิ่งท้อถอย เพราะเหตุการณ์ยิ่งผ่านไป ความน่าสนใจของวิดีโอทัศนยิ่งลดลง แล้วเมื่อทำเสร็จวิดีโอทัศนนั้นก็ไม่ค่อยมีคนดู ทำให้มหาวิทยาลัยเสียโอกาสในการเผยแพร่ภาพลักษณ์ที่ดี สู่อสังคมน และประชาคม

กระบวนการทำงานใหม่ = มีบุคลากรโสดเพิ่ม 1 คนส่งผลให้บุคลากรอีกคนมีเวลาดำเนินการจัดทำวิดีโอทัศนตามกระบวนการผลิตวิดีโอทัศน มากเพียงพอที่สามารถผลิตวิดีโอทัศนได้อย่างรวดเร็ว และนำไปเผยแพร่ตามช่องทางประชาสัมพันธ์ต่างๆอย่างเป็นปัจจุบัน ซึ่งงานบริการที่เคยให้บริการยังคงดำเนินการได้ตามปกติ

