

ผลงานเชิงวิเคราะห์

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ
กรณีศึกษา : สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ทัศนีย์ อาดำ

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
มีนาคม 2564

คำนำ

การจัดทำผลงานเชิงวิเคราะห์ เรื่อง ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ และใช้ผลการวิเคราะห์เพื่อเป็นข้อมูลและหลักฐานเชิงประจักษ์ในการวางแผนส่งเสริมคุณภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งการประเมินคุณภาพการให้บริการดังกล่าวมีความสอดคล้องกับระบบการบริหารงานคุณภาพภายในของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย ทำให้สำนักสามารถปรับปรุงพัฒนางานบริการของสำนักให้ตอบสนองต่อความคาดหวังหรือความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เป็นอย่างดี ซึ่งเป็นการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักอย่างต่อเนื่อง

ผู้จัดทำจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลงานเชิงวิเคราะห์ฉบับนี้จะมีประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ดังกล่าว และเป็นแนวทางเพื่อใช้ต่อยอดในการวิเคราะห์หรือวิจัยสำหรับบุคลากรและผู้สนใจศึกษาทั่วไป ซึ่งหากผลงานเชิงวิเคราะห์ฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใด ผู้จัดทำขอน้อมรับข้อผิดพลาดดังกล่าวเพื่อนำมาปรับปรุง พัฒนาให้มีความครบถ้วนสมบูรณ์ต่อไป

นางทัศนีย์ อาดำ

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ

มีนาคม 2564

สารบัญ

คำนำ.....	ก
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภาพ	ฌ
สารบัญภาพตัวอย่าง	ญ
สารบัญแผนภูมิกราฟ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์ของเรื่องที่วิเคราะห์	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.4 ขอบเขตของการศึกษา.....	3
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
บทที่ 2 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะวิเคราะห์.....	6
2.1 มาตรฐานการปฏิบัติงานของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	6
2.2 กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	9
2.3 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
2.3.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ.....	10
2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	12
2.3.3 เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ	13
2.3.4 แนวคิดและทฤษฎีเรื่องการประเมินคุณภาพการบริการ	16
2.3.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19

บทที่ 3	วิธีการดำเนินการวิเคราะห์	22
3.1	กรอบแนวคิดในการศึกษา	23
3.2	ประชากรที่ใช้ในการศึกษา.....	24
3.3	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	24
3.4	การเก็บรวบรวมข้อมูล	24
3.5	วิธีการดำเนินการเก็บข้อมูล	25
3.5.1	การรวบรวมข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในสถาบันที่มีการแจกแบบสอบถามหลังการให้บริการเสร็จของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563.....	25
3.5.2	การรวบรวมข้อมูล Service Time จากระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System: MES) ทั้งในส่วน of ระบบมอบหมายงาน และระบบ Help desk.....	30
3.5.3	การรวบรวมข้อมูล Response Time จากระบบติดตามและประเมิน ผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System : MES)	32
3.6	การวิเคราะห์ข้อมูล	34
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์.....	37
4.1	การวิเคราะห์ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการ	38
4.1.1	ภาพรวมการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่องานบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	39
4.1.2	การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน.....	41

4.1.3 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่อ งานบริการของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ	44
4.1.4 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่อ งานบริการของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์	46
4.1.5 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่อ งานบริการของกลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ	49
4.2 การวิเคราะห์สถิติรายการของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดจากระบบ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System :MES)	52
4.2.1 ภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับแจ้งภายใน ระยะเวลาที่กำหนด	54
4.2.2 การประเมินผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับแจ้งภายในระยะเวลาที่ กำหนด จำแนกตามประเภทงานบริการ.....	60
4.3 การวิเคราะห์สถิติรายการที่ได้ติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้ง ปัญหาจากระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System :MES).....	65
4.3.1 ภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานในการติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหา	66
4.3.2 การประเมินผลการปฏิบัติงานในการติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหา จำแนกตามประเภทงานบริการ	67
บทที่ 5 สรุป วิพากษ์ และข้อเสนอแนะ	70
5.1 สรุปผลการศึกษาและวิพากษ์ผลการศึกษา	71
5.1.1 สรุปผลการศึกษาจากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและ คุณภาพการให้บริการ.....	71

5.1.2 สรุปผลการศึกษาจากสถิติรายการของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดจากระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System: MES)	72
5.1.3 สรุปผลการศึกษาจากสถิติรายการที่ได้ติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมงหลังจากได้รับแจ้งปัญหาจากระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System :MES).....	74
5.2 ข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไขและพัฒนางาน	76
บรรณานุกรม.....	78
ภาคผนวก	82
ภาคผนวก ก.....	83
ภาคผนวก ข.....	86
ภาคผนวก ค	88
ภาคผนวก ง	90
ภาคผนวก จ.....	138
ภาคผนวก ฉ.....	140
ภาคผนวก ช.....	142
ประวัติย่อผู้จัดทำ	144

สารบัญตาราง

ตารางที่ 4. 1	แสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่อ งานบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – เดือนกันยายน 2563)	39
ตารางที่ 4. 2	แสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่อ งานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รอบที่ 1 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – เดือนมีนาคม 2563)	41
ตารางที่ 4. 3	แสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่อ งานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ.2563 รอบที่ 2 (ระหว่างเดือนเมษายน – กันยายน 2563)	42
ตารางที่ 4. 4	แสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่อ งานบริการของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รอบที่ 1 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – เดือนมีนาคม 2563)	44
ตารางที่ 4. 5	แสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่อ งานบริการของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รอบที่ 2 (ระหว่างเดือนเมษายน – กันยายน 2563)	45
ตารางที่ 4. 6	แสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่อ งานบริการของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รอบที่ 1 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – เดือนมีนาคม 2563)	46
ตารางที่ 4. 7	แสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่อ งานบริการของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รอบที่ 2 (ระหว่างเดือนเมษายน – กันยายน 2563)	48

ตารางที่ 4. 8	แสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่อ งานบริการของกลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รอบที่ 1 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – เดือนมีนาคม 2563)	49
ตารางที่ 4. 9	แสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่อ งานบริการของกลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รอบที่ 2 (ระหว่างเดือนเมษายน – กันยายน 2563).....	50
ตารางที่ 4. 10	แสดงมาตรฐานระยะเวลาในการให้บริการของแต่ละกลุ่มงาน.....	52
ตารางที่ 4. 11	แสดงภาพรวมการประเมินผลร้อยละของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่ กำหนด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – กันยายน 2563).....	54
ตารางที่ 4. 12	แสดงภาพรวมของจำนวนรายการปัญหาและร้อยละของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายใน ระยะเวลาที่กำหนด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – กันยายน 2563) จำแนกตามระดับความยาก – ง่ายของปัญหาที่ได้รับแจ้ง	58
ตารางที่ 4. 13	แสดงการประเมินผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับแจ้งภายในระยะเวลาที่ กำหนดของกลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ระหว่าง เดือนตุลาคม 2562 – เดือนกันยายน 2563).....	60
ตารางที่ 4. 14	แสดงการประเมินผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับแจ้งภายในระยะเวลาที่ กำหนดของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – เดือนกันยายน 2563).....	61
ตารางที่ 4. 15	แสดงการประเมินผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับแจ้งภายในระยะเวลาที่ กำหนดของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ระหว่างเดือน ตุลาคม 2562 – เดือนกันยายน 2563).....	62
ตารางที่ 4. 16	แสดงการประเมินผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับแจ้งภายในระยะเวลาที่ กำหนดของกลุ่มงานโครงการพื้นฐาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – เดือนกันยายน 2563).....	63

- ตารางที่ 4. 17 แสดงภาพรวมการประเมินผลในการติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับ
แจ้งปัญหา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – กันยายน 2563). 66
- ตารางที่ 4. 18 แสดงการประเมินผลการปฏิบัติงานในการติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจาก
ได้รับแจ้งปัญหาของกลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ.2563
(ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – เดือนกันยายน 2563) 67
- ตารางที่ 4. 19 แสดงการประเมินผลการปฏิบัติงานในการติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจาก
ได้รับแจ้งปัญหาของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ระหว่าง
เดือนตุลาคม 2562 – เดือนกันยายน 2563)..... 68
- ตารางที่ 4. 20 แสดงการประเมินผลการปฏิบัติงานในการติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจาก
ได้รับแจ้งปัญหาของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ระหว่าง
เดือนตุลาคม 2562 – เดือนกันยายน 2563)..... 68
- ตารางที่ 4. 21 แสดงการประเมินผลการปฏิบัติงานในการติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจาก
ได้รับแจ้งปัญหาของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ระหว่างเดือน
ตุลาคม 2562 – เดือนกันยายน 2563)..... 69

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่ 2. 1 ปฏิสัมพันธ์ของกระบวนการดำเนินงานภายในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	7
แผนภาพที่ 2. 2 ผังกระบวนการตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	8

สารบัญภาพตัวอย่าง

ภาพตัวอย่างที่ 3. 1 กล่องรับความคิดเห็น ณ อาคารสยามบรมราชกุมารี ชั้น 11 สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	26
ภาพตัวอย่างที่ 3. 2 การเขียนเลขเรียงลำดับที่ลงในแบบสอบถาม	27
ภาพตัวอย่างที่ 3. 3 การกำหนดรหัสเป็นตัวเลขแทนตัวแปร.....	28
ภาพตัวอย่างที่ 3. 4 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS.....	29
ภาพตัวอย่างที่ 3. 5 ภาพหน้าจอลงชื่อเข้าใช้งานระบบ MES.....	30
ภาพตัวอย่างที่ 3. 6 หน้าจอเมนู “สรุป Service Time (KPI)”	30
ภาพตัวอย่างที่ 3. 7 หน้าจอเมนูช่วงเดือน ปี ของรายงานสรุป Service Time	31
ภาพตัวอย่างที่ 3. 8 หน้าจอการ Download ของรายงานสรุป Service Time	31
ภาพตัวอย่างที่ 3. 9 ภาพหน้าจอลงชื่อเข้าใช้งานระบบ MES.....	32
ภาพตัวอย่างที่ 3. 10 หน้าจอเมนู “สรุป Response Time (KPI)”	32
ภาพตัวอย่างที่ 3. 11 หน้าจอเมนูช่วงเดือน ปี ของรายงานสรุป Response Time	33
ภาพตัวอย่างที่ 3. 12 หน้าจอหน้าจอการ Download ของรายงานสรุป Response Time.....	33

สารบัญแผนภูมิกราฟ

แผนภูมิกราฟที่ 4. 1 แสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการ ที่มีต่องานบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	40
แผนภูมิกราฟที่ 4. 2 แสดงภาพรวมการประเมินผลร้อยละของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่ กำหนด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563.....	56
แผนภูมิกราฟที่ 4. 3 แสดงภาพรวมของจำนวนรายการปัญหาและร้อยละของปัญหาที่ได้รับการแก้ไข ภายในระยะเวลาที่กำหนด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	58
แผนภูมิกราฟที่ 4. 4 แสดงภาพรวมการประเมินผลในการติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจาก ได้รับแจ้งปัญหา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563.....	66
แผนภูมิกราฟที่ 5. 1 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างผลการปฏิบัติงานกับค่าเป้าหมายสำนักเทคโนโลยี สารสนเทศที่กำหนด	75

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามความในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้มีบทบัญญัติและการดำเนินงานเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ โดยมีสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ทำการกำหนดวิธีการดำเนินงานโดยมีเรื่องของการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ จัดอยู่ในกลุ่มภารกิจที่ทุกส่วนราชการจะต้องดำเนินการพร้อมกัน ในทันที ซึ่งให้เริ่มดำเนินการนับแต่ปี พ.ศ.2547 ที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน และดำเนินการควบคู่ไปกับการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ อำนวยความสะดวก และการปรับปรุงระบบการให้บริการของส่วนราชการ

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ได้มีนโยบายที่จะมุ่งสู่การเป็น “World Class University” และสนับสนุนความเป็นสากล (Internationalization) เพื่อก้าวไปสู่คุณภาพที่เป็นเลิศระดับสากล (Internationalization Quality Excellence) ด้วยการขับเคลื่อนทั้งในระดับสถาบัน และคณะ/สำนักให้เป็นมาตรฐานสากล โดยมีการกำหนดไว้ในแผนพัฒนาระยะยาว 15 ปี ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พ.ศ. 2551 – 2565 ซึ่งสถาบันให้ความสำคัญกับระบบบริหารคุณภาพโดยมีการกำหนดเป้าหมายสูงสุดในแผนยุทธศาสตร์ คือ การพัฒนาสถาบันสู่ความเป็นสถาบันการศึกษาชั้นนำของโลก (World Class University) โดยมีกระบวนการภายใน (Internal Process) 3 ด้าน คือ 1) ความเป็นเลิศทางด้านวิชาการ (Academic Excellence) 2) ความเป็นเลิศทางด้านการบริหารจัดการ (Management Excellence) และ 3) ความเป็นเลิศทางด้านการบริการ (Service Excellence) ดังนั้น สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยให้การสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อรองรับงานด้านการเรียนการสอนและการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ ในสถาบัน ได้แก่ การจัดให้มีระบบเครือข่าย ระบบอินเทอร์เน็ต ระบบความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนมีการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้วยการวิเคราะห์ออกแบบระบบงาน งานบริการคอมพิวเตอร์ งานบริการทางด้านโครงสร้างพื้นฐาน จึงได้พัฒนากระบวนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐานสากล ISO 9001:2015 ซึ่งเป็นระบบบริหารคุณภาพที่ทำให้การปฏิบัติงานเป็นระบบและมีการดำเนินงานที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล

ทั้งนี้ สำนักได้ผ่านการประเมินและได้รับการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ตั้งแต่วันที่ 20 สิงหาคม 2559 เรียบร้อยแล้ว

จะเห็นได้ว่า สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศดำเนินงานภายใต้นโยบายของสถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการแก่สังคม และสนับสนุนการดำเนินงานต่าง ๆ ภายในสถาบัน โดยยึดมั่นในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามกรอบระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2015 และมุ่งมั่นในการพัฒนาบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการและชื่อเสียงของสถาบัน ทั้งนี้ คุณภาพการให้บริการ คือความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้น การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งจำเป็น ซึ่งผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ ซึ่งการประเมิน คุณภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศถือเป็นกระบวนการหนึ่งในระบบบริหารคุณภาพของ สำนักและมีความสำคัญเป็นอย่างมาก ที่จะทำให้ได้ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการของสำนัก และ ส่งผลให้สำนักมีการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

จากเหตุผลข้างต้น ผู้ศึกษาเล็งเห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นของการนำการ ประเมินคุณภาพการให้บริการมาวิเคราะห์เพื่อใช้ผลการวิเคราะห์เป็นข้อมูลและหลักฐานเชิงประจักษ์ใน การวางแผนส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งการประเมิน คุณภาพการให้บริการดังกล่าวมีความสอดคล้องกับระบบการบริหารงานคุณภาพภายในของสำนัก เทคโนโลยีสารสนเทศด้วย ทำให้สำนักสามารถปรับปรุงพัฒนางานบริการของสำนักให้ตอบสนองต่อความ คาดหวังหรือความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เป็นอย่างดี ซึ่งเป็นการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักอย่างต่อเนื่อง

1.2 วัตถุประสงค์ของเรื่องที่วิเคราะห์

1. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานส่วน เทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอันจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงาน ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศมีการให้บริการที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนัก
2. ผู้บริหารของสำนักสามารถที่จะนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาและแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ตลอดจนนำไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

1. เนื้อหาในการวิเคราะห์ เรื่อง ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ฉบับนี้ เป็นการนำเสนอเฉพาะผลการประเมินคุณภาพการให้บริการจากการศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 3 เกณฑ์การประเมิน ได้แก่

1.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในสถาบันที่มีการแจกแบบสอบถาม หลังการให้บริการเสร็จของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

1.2 Service Time จากระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System :MES)

1.3 Response Time จากระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System :MES)

2. พื้นที่ในการศึกษา: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

3. ขอบเขตด้านประชากร: ผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ฝ่ายบริหารสำนัก	หมายถึง ผู้อำนวยการสำนัก รองผู้อำนวยการสำนัก เลขานุการสำนัก หัวหน้ากลุ่มงานทุกกลุ่มงาน
ผู้รับบริการ	หมายถึง อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษาของสถาบัน และหน่วยงานภายในสถาบัน

ระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System :MES)	เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการของสำนักโดยตรง ระบบทำให้บุคลากรสามารถรับทราบปัญหาหรือการขอรับบริการได้อย่างรวดเร็วและสามารถรายงานผลการปฏิบัติงานได้เมื่อปฏิบัติงานเสร็จ ได้แก่ ร้อยละของรายการที่ได้ติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมงหลังจากได้รับแจ้ง ร้อยละของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด และออกแบบสอบถามเพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากผู้รับบริการได้ตรงกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ 1. ระบบ Helpdesk เป็นส่วนของรายการปัญหาที่รับแจ้ง 2. ระบบมอบหมายงาน เป็นส่วนของงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารสำนัก
Response Time	หมายถึง ระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้รับบริการ โดยผู้ปฏิบัติงานจะต้องทำการติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้ง ซึ่งได้จากระบบ MES
Service Time	หมายถึง ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการจนแล้วเสร็จ สำหรับงานที่มีการติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งได้จากระบบมอบหมาย และระบบ Helpdesk
เกณฑ์การประเมินของ Service Time และ Response Time	เกณฑ์การประเมิน แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ < ร้อยละ 60 การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน ร้อยละ 60 - 69 การดำเนินงานต้องปรับปรุง ร้อยละ 70 - 79 การดำเนินงานระดับพอใช้ ร้อยละ 80-89 การดำเนินงานระดับดี ≥ ร้อยละ 90 การดำเนินงานระดับดีมาก
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ	หมายถึง แบบสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ ที่สำนักต้องการทราบ โดยมีการจำแนกตามระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

	2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	หมายถึง การนำแบบสอบถามที่ได้รับการประเมินจากผู้รับบริการแล้ว มาประมวลผล และการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS ซึ่งผลการประเมินรายงานการจำแนกคะแนนเป็น 5 ระดับ โดยมีความหมายของคะแนนดังนี้ คะแนน 0.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คะแนน 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย คะแนน 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง คะแนน 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก คะแนน 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเป้าหมายของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	หมายถึง การกำหนดค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดที่สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศได้กำหนดไว้ ได้แก่ - ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ต่ำกว่า 4.00 (คะแนนเต็ม 5) - ร้อยละของรายการของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดมากกว่าหรือเท่ากับ 90 - ร้อยละของรายการที่ได้ติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชม. หลังจากได้รับแจ้งมากกว่าหรือเท่ากับ 90
คุณภาพการให้บริการ	หมายถึง ผลต่างระหว่างผลการให้บริการกับค่าเป้าหมายของสำนักผลลัพธ์เป็น + หมายถึง การบริการมีคุณภาพได้มาตรฐานที่กำหนด ผลลัพธ์เป็น 0 หมายถึง การบริการมีคุณภาพได้มาตรฐานที่กำหนด ผลลัพธ์เป็น - หมายถึง การบริการมีคุณภาพต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนด

บทที่ 2

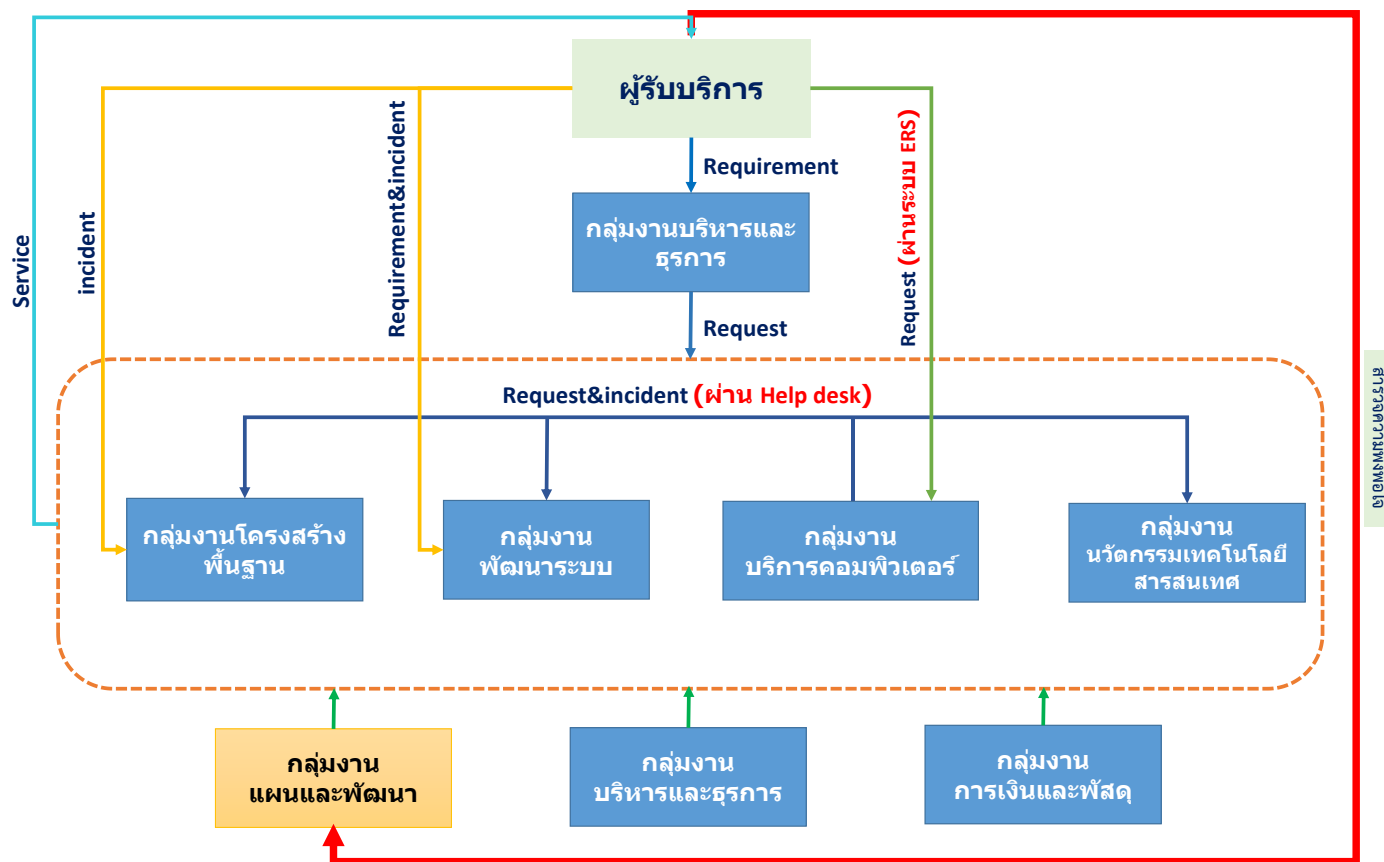
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะวิเคราะห์

การศึกษาเพื่อวิเคราะห์ เรื่อง ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ ดังนี้

- 2.1 มาตรฐานการปฏิบัติงานของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2.2 กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- 2.3 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

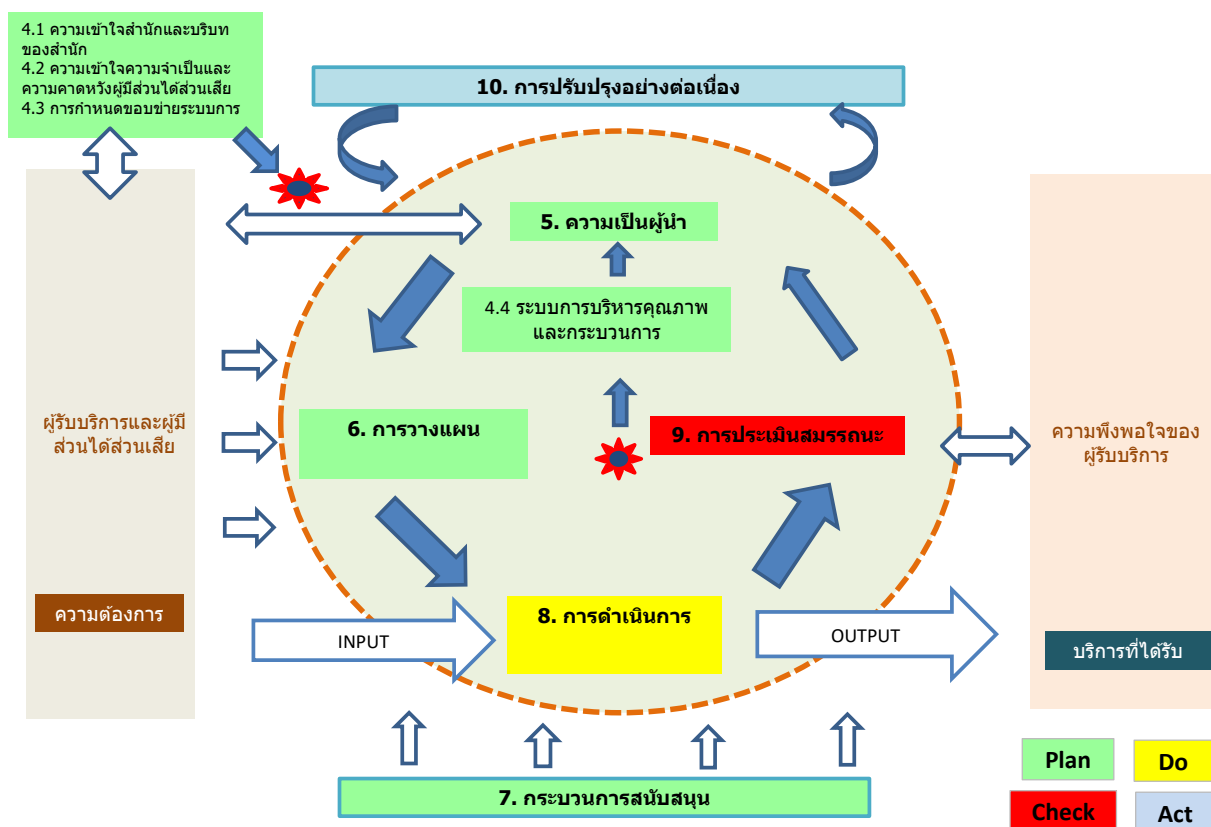
2.1 มาตรฐานการปฏิบัติงานของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

การดำเนินงานของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศมีกระบวนการดำเนินงานที่มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน ซึ่งจะต้องดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ดังปฏิสัมพันธ์ที่ปรากฏตามแผนภาพที่ 2.1



แผนภาพที่ 2. 1 ปฏิสัมพันธ์ของกระบวนการดำเนินงานภายในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากปฏิสัมพันธ์ของกระบวนการดำเนินงานภายในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สิ่งสำคัญที่จะทำให้กระบวนการดำเนินงานของสำนักเป็นไปอย่างมีระบบโดยเริ่มต้นตามกรอบข้อกำหนดของระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 และบริบทของสำนัก ดังแผนภาพที่ 2.2



แผนภาพที่ 2. 2 ผังกระบวนการตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศมีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบตามแผนภาพที่ 2.2 ผังกระบวนการตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะเกิดขึ้นซ้ำ ๆ ก่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง จนทำให้ผู้รับบริการมีความมั่นใจได้ว่า บริการที่ได้รับมีรูปแบบตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งจะมีผลต่อคุณภาพการให้บริการโดยการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในที่สุด ซึ่งการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเป็นแนวทางการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐานเดียวกัน และเมื่อมีการนำผลประเมินมาวิเคราะห์ในด้านต่าง ๆ จะทำให้สำนักสามารถปรับปรุงการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

2.2 กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

กฎระเบียบ หลักเกณฑ์ และเอกสารที่เกี่ยวข้องในวิเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ประกอบด้วย

1. มาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015
2. คู่มือคุณภาพของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร-ศาสตร์
ดังปรากฏรายละเอียดจากการสแกน QR Code ด้านล่างนี้



3. ระเบียบปฏิบัติงานขั้นตอนการปฏิบัติงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ดังปรากฏรายละเอียดจากการสแกน QR Code ด้านล่างนี้



2.3 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบการศึกษา ดังนี้

- 2.3.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ
- 2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ
- 2.3.3 เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ
- 2.3.4 แนวคิดและทฤษฎีเรื่องการประเมินคุณภาพการบริการ
- 2.3.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบ ระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation Service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception Service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับ บริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1988, pp. 35-48) Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1990, p. 18) Fitzsimmons (2004) Khantanapha (2000) Kotler & Anderson (1987, p. 102) พาราซูรามาน ซีแธมล์ และเบอร์รี่ Parasuraman, Ziethaml, & Berry (1985) ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ ช่วยให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการ เปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวัง และการบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามี ความสอดคล้องกันเพียงไร ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or Disconfirm Expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง ดังนั้นคุณภาพการให้บริการ จึงเป็นการมุ่งตอบคำถามสำคัญ 3 ข้อ ประกอบด้วย (1) คุณภาพในการให้บริการคืออะไร (What is service quality?) (2) อะไรคือสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาคุณภาพในการให้บริการ (What causes service-quality Problems?) และ (3) องค์กรสามารถ

แก้ปัญหาคุณภาพในการให้บริการที่เกิดขึ้นได้อย่างไร (What can organizations do to solve these problems?) เช่นเดียวกับแนวคิดของชเมนเนอร์ Schmenner (1995) ซึ่งได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้าม หากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการ ก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง ประวร ไชยอ้าย (2556, หน้า 9)

Bitner & Hubbert (1994) (อ้างถึงใน กนกวรรณ นาสมปอง, 2555, หน้า 13-14) เป็นนักวิชาการที่กล่าวถึงความหมายของคุณภาพการให้บริการที่น่าสนใจอีกกลุ่มหนึ่ง ได้เสนอความเห็นไว้ว่าคุณภาพการให้บริการ เป็นความประทับใจในภาพรวมของลูกค้าผู้รับบริการ อันมีต่อความเป็นเลิศขององค์กรและบริการที่องค์กรจัดให้มี ขณะที่ไวท์ และเอเบล White และ Abel (1995) cited in Lovelock (1996) ได้ให้นิยามคำดังกล่าวว่าเป็นการวินิจฉัยของผู้รับบริการเกี่ยวกับความสามารถในการเติมเต็มงานการให้บริการของหน่วยงานที่ให้บริการ ซึ่งไวท์และเอเบล เสนอแนวคิดที่แตกต่างไปจากสินค้า (goods) กล่าวคือ สินค้าเป็นสิ่งที่จับต้องได้ มีความคงทนสูง และโดยทั่วไปผลิตขึ้นภายใต้และผลิตเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่แน่นอนอันหนึ่ง ในขณะที่บริการ เป็นเรื่องที่มีความผันแปรมากกว่าสินค้า แม้จะมีลักษณะที่ตอบสนองผู้บริโภค เช่นเดียวกับสินค้าก็ตาม และโดยทั่วไปแล้ว บริการมีคุณลักษณะสำคัญที่จับต้องไม่ได้ มีความหลากหลาย และไม่สามารถแบ่งแยกได้จากการผลิตและการบริโภค (Inseparability of Production and Consumption)

วีรพงษ์ เณลิจิรัตน์ (2539, หน้า 14) (อ้างถึงใน ชมนาด ม่วงแก้ว, 2555, หน้า 10) สำหรับทัศนะของนักวิชาการไทย คุณภาพการให้บริการ คือ ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และต้องคำนึงถึงระดับความสามารถบริการในการบำบัดความต้องการและคำนึงถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหลังจากที่ได้รับบริการไปแล้ว โดยมีการวัดถึงระดับคุณภาพการบริการนั้น โดยอาจใช้ปัจจัยหรือองค์ประกอบของบริการในลักษณะอื่นๆ ซึ่งสามารถตรวจสอบ ตรวจวัด ทดสอบ ประเมินค่า เกรด หรือจำนวนนับ เป็นเครื่องมือในการวัดระดับความรู้สึกพึงพอใจได้ในลักษณะที่ผู้อื่นส่วนมากยอมรับได้ ส่วน สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550, หน้า 66) (อ้างถึงใน ประวร ไชยอ้าย, 2556, หน้า 11) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

จากความหมายของคุณภาพการให้บริการข้างต้นผู้ศึกษาขอกล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความสามารถในการตอบสนองความต้องการของ

การให้บริการ โดยการเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเมื่อกระทำแล้วผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจ เนื่องจากได้รับสิ่งที่ต้องการ ไม่ว่าจะเป็นในด้านของสถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ ด้านรูปแบบที่ต้องการ และด้านผลลัพธ์ที่ต้องการ

2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

แนวคิดพื้นฐาน (Basic Concept) ในเรื่องคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย 3 แนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) และคุณค่าของลูกค้า (Customer Value) Cronin, J Joseph, Taylor, & Steven A (1992); Oliver RL (1993); Zeithaml, Parasuraman, & Berry Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality (1988) ตามแนวคิดพื้นฐานดังกล่าว ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ เป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อบริการที่ได้รับหรือเกิดขึ้น Oliver RL (1993)

แนวคิดที่ได้รับการเสนอไว้โดยโครนินและเทเลอร์ Cronin, J Joseph, Taylor, & Steven A (1992) ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นเรื่องของ การเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ กับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มารับบริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ ส่วนคุณภาพการให้บริการในมุมมองเชิงการตลาด คอร์ดับเบิลสกี รัสท์ และซาร์ฮอริก Cordupleski, Rust, & Zahorik (1993) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นส่วนขยายของบริการ กระบวนการบริการ และองค์การที่ให้บริการ ที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความคาดหวังของบุคคล แนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการนี้ ได้รับการสนับสนุนจากนักวิชาการอีกท่านหนึ่งคือ Bitner (1992) ซึ่งอธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถวัดได้ผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้

จากแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการข้างต้นผู้ศึกษาขอกล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถที่จะวัดจากแนวคิดอะไรก็ได้ขึ้นอยู่กับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ผู้วัดต้องการวัด หรือทำการประเมิน รวมถึงการนำข้อมูลที่ได้รับจากการประเมินไปใช้ประโยชน์มากกว่า เนื่องจากพบว่าการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการนั้นมีผลโดยตรงกับคุณภาพการให้บริการ และสิ่งที่จะทำให้การให้บริการมีคุณภาพสูง คือ การที่ผู้รับบริการได้รับบริการที่ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ และไม่เกิดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ถึงการได้รับบริการของผู้รับบริการ

2.3.3 เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

ในการพิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการนั้นเป็นเรื่องที่ซับซ้อนและมียุทธศาสตร์ประกอบหรือปัจจัยหลายอย่างที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในการมองถึงคุณภาพจำเป็นต้องมองจากมุมมองหลายด้าน ดังที่ สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550, หน้า 50) (อ้างถึงใน กนกวรรณ นาสมปอง, 2555) อธิบายให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการ โดยพื้นฐานแล้วนับเป็นเรื่องที่ยากเนื่องจากธรรมชาติความไม่แน่นอนของ งานบริการที่จับต้องไม่ได้และคาดหมายลำบาก จึงได้มีความพยายามจากนักวิชาการมาโดยต่อเนื่องในการพยายามค้นหาแนวทางการ ประเมินหรือวัดคุณภาพการให้บริการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงมิติของการ ปฏิบัติและสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างเด่นชัดที่สุด Grönroos (1984) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบไปถึงทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อ คุณภาพการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการจะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับระดับของ คุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง ทั้งนี้ กรอนรูส ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตาม หลัก 6 ประการ กล่าวคือ

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and Skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความ รู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน
2. ทักษะและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and Behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการ แก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน
3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and Flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ
4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and Trustworthiness) ผู้รับบริการ จะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับตกลงกัน
5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (Recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิด เหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทัน่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and Credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการ ดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

ต่อมาในปี ค.ศ.1990 Gronroos (1990, pp. 40-42) ได้อธิบายแนวคิดในเรื่องคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมดว่า เป็นคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการรับรู้ โดยเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของสิ่งต่าง ๆ ที่สำคัญ 2 ประการคือ

1. คุณภาพที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการคาดหวัง (Expected Quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การสื่อสารทางการตลาด (Marketing Communication) ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate image) การสื่อสารแบบปากต่อปาก (Word-of-Mouth Communication) และความต้องการของลูกค้า (Customer Needs)

2. คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ (experiences quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ขององค์กร (corporate image) คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality)

ทัศนะเรื่องคุณภาพการให้บริการของกรอนรูสดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ลูกค้าที่รับบริการมักจะทำการประเมินคุณภาพของการให้บริการโดยการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวังกับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ของการใช้บริการว่า คุณภาพทั้งสองด้านนั้น สอดคล้องกันหรือไม่ หรือมีความแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งเมื่อนำมาพิจารณาร่วมกันแล้ว จะกลายเป็นคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total Perceived Quality-TPQ) และทำการสรุปผลขั้นสุดท้ายเป็นคุณภาพที่รับรู้ได้ (Perceived Service Quality-PSQ) นั่นเอง ซึ่งหากผลจากการเปรียบเทียบพบว่า คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่เป็นไปหรือไม่สอดคล้องกับคุณภาพที่คาดหวังจะทำให้มีการรับรู้ของลูกค้าที่ดีหรือไม่ดีอย่างไร

บัซเซลและเกลล์ Buzzel และ Gale (1985) อ้างถึงใน ปิยะวัฒน์ น้อยนอนเมือง (2559, หน้า 36) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการ จะถูกกำหนดโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการ ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะเป็นผู้พิจารณาว่าอะไรที่เรียกว่าคุณภาพ โดยไม่ได้ใส่ใจว่ากระบวนการทำให้การบริการเกิดขึ้นนั้นเป็นอย่างไร อย่างไรก็ตาม ลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละคนย่อมมีมุมมองในเรื่องคุณภาพที่อาจแตกต่างกัน ไปบ้าง

2. คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่องค์กรจะต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลาไม่มีจุดสิ้นสุด โดยที่เราไม่สามารถกำหนดคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปโดยเฉพาะเจาะจง หรือเป็นสูตรสำเร็จตายตัวได้ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพจึงต้องทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทั้งในช่วงเวลาที่กิจการดำเนินไปได้ด้วยดีหรือไม่ดีก็ตาม

3. คุณภาพการให้บริการ จะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานในส่วนใด การควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติงานของแต่ละคนเป็นเรื่องที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการให้บริการที่มีคุณภาพได้ สิ่งที่คุณปฏิบัติงานจำเป็นต้องได้รับคือการปลูกฝังจิตสำนึก ความรับผิดชอบต่อการให้บริการ และการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอ ทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้าหรือผู้รับบริการ

4. คุณภาพการให้บริการ การบริหารการบริการ และการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกออกจากกันได้ ในการนำเสนอการให้บริการที่มีคุณภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานให้บริการจะต้องมีความรู้ และเข้าใจคำติชมผลงาน ซึ่งให้การนี้ ผู้บริการจะต้องเอาใจใส่ต่อการบริหารจัดการ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความจริงใจและสร้างสรรค์ ภายใต้งานมุ่งหวังที่จะให้บริการที่ออกมาคุณภาพดี

5. คุณภาพการให้บริการ จะต้องอยู่บนพื้นฐานความเป็นธรรม

6. คุณภาพการให้บริการจะดีเพียงนั้นขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมของการบริการภายในองค์กรที่เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าของคน โดยองค์กรที่ให้บริการที่สามารถปฏิบัติต่อลูกค้า และบุคลากรขององค์กรได้อย่างเท่าเทียมกัน ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง

7. คุณภาพการให้บริการ ขึ้นอยู่กับความพร้อมในการให้บริการ แม้ว่าคุณภาพการให้บริการจะไม่สามารถหรือยากที่จะกำหนดตายตัวลงไป แต่การวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมของการบริการไว้ล่วงหน้า รวมทั้งการเรียนรู้ในสิ่งที่เป็นความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดี

8. คุณภาพการให้บริการ หมายถึงการรักษาความมั่นคงสัญญาว่าองค์กรจะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ อย่างที่เป็นไปตามความคาดหวัง และเป็นไปตามเงื่อนไขที่คุณปฏิบัติงานให้บริการ

นอกเหนือจากที่กล่าวไปแล้ว สตีฟ และคูก Steve, Leon G. , & Leslie Lazar Cook (1995, p. 53) ยังชี้ให้เห็นด้วยว่า การเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่ นอกจากจะคำนึงถึงภาพลักษณ์ของ องค์กรและความต้องการส่วนบุคคลแล้ว คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 9 ประการดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้ให้บริการ
2. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
3. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
4. การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
5. ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
6. คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ
7. ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
8. ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ

9. ความรวดเร็วในการให้บริการ

จากเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการข้างต้นผู้ศึกษาขอกล่าวโดยสรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการนั้นมีเกณฑ์การพิจารณาโดยประกอบด้วยองค์ประกอบและปัจจัยหลายอย่าง แต่จะเห็นได้ชัดว่า หากองค์กรใดต้องการประสบความสำเร็จสิ่งสำคัญที่จะต้องคำนึงถึงคือ คุณภาพการให้บริการ ดังนั้น การทำความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัดโดยมีการกำหนดข้อตกลงเกี่ยวกับการให้บริการกับผู้รับบริการไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้ผลลัพธ์ที่ออกมาตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่แจ้งไว้ก่อนแล้ว และควรที่จะมีการตั้งเป้าหมายตัวชี้วัดของการให้บริการเพื่อเป็นเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพให้ดียิ่งขึ้นต่อไปได้

2.3.4 แนวคิดและทฤษฎีเรื่องการประเมินคุณภาพการบริการ

ผู้ศึกษาได้พบแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการบริการ อ้างถึงใน (วรรณพิน, 2554, หน้า 8-11) ซึ่งได้รวบรวมแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องไว้ ดังนี้

Zeithaml V. (1988) (อ้างถึงใน ลัดดา พุทธวาริกันต์ , 2550, หน้า 50) ได้กล่าวว่า “คุณภาพของการบริการ (Service Quality) หมายถึง การประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความดีเลิศหรือความเหนือกว่าของการบริการ”

Zeithaml, Parasuraman, และ Berry (1988) (อ้างถึงใน ยุวดี มีพรปัญญาวิโชค, 2553, หน้า 17) กล่าวว่า “คุณภาพการบริการ คือประสบการณ์ทั้งหมดซึ่งลูกค้าสามารถประเมินออกมาได้นอกจากนั้นคุณภาพการบริการคือ ตัวชี้วัดเพื่อประเมินระดับขั้นความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำเสนอบริการที่คุณภาพดีที่สุดซึ่งสิ่งสำคัญอย่างมากคือ การล่วงรู้ถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการอย่างแท้จริง (Exactly Wants) สิ่งที่คุณค่ามีความชอบ (Preference) และสิ่งที่ลูกค้าชื่นชมยินดี (Delight) ลูกค้าที่รู้สึกชื่นชมยินดีคือ ภาวะที่ไม่ปรากฏความคาดหวังแต่จะกลายเป็นภาวะที่เกินความคาดหวัง”

Zeithaml, Parasuraman, และ Berry (1990) (อ้างถึงใน จินตนา บุญเดิม, 2549, หน้า 7) ได้ทำการศึกษาคุณภาพและการจัดการคุณภาพการบริการมาตั้งแต่ปี 1983 ในขณะที่พาราสุรามานเริ่มทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้นยังไม่พบว่า มีการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการมากนัก พบแต่งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสินค้า จากนั้น พาราสุรามานและคณะจึงเริ่มทำการวิจัย โดยร่วมกันทำการวิจัยเชิงสำรวจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยใช้เวลาทำศึกษานานถึง 7 ปี (1983-1990) โดยแบ่งออกเป็น 4 ระยะ เริ่มจากการวิจัยเชิงคุณภาพในกลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการของบริษัทชั้นนำหลายแห่ง และนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนารูปแบบคุณภาพการบริการ ต่อมาเป็นวิจัยเชิงประจักษ์โดยมุ่งศึกษาที่ผู้รับบริการโดยเฉพาะ โดยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพบริการที่เรียกว่า

SERVQUAL (Service Quality) และปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพการบริการตามการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการ ผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ผู้ใช้บริการประเมินคุณภาพการบริการเรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้” (Perceived Service Quality) ซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่ผู้ใช้บริการได้รับบริการแล้ว

นักวิชาการกลุ่มนี้ยังได้กำหนดเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการไว้ 5 ด้าน ที่เรียกว่า RATER และเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 22 รายการ ซึ่งกระจายมาจากคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ (R : Reliability) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือให้บริการตามที่สัญญาไว้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีความผิดพลาด มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

- 1.1) ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้
- 1.2) การเก็บรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการ และการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการ
- 1.3) การทำงานไม่ผิดพลาด
- 1.4) การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ
- 1.5) การมีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ

2. การสร้างความมั่นใจ (A : Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการเมื่อผู้รับบริการมาติดต่อสุภาพอ่อนน้อม และมีความรู้ในงานบริการเป็นอย่างดี มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

- 2.1) ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการบริการ
- 2.2) การสร้างความเชื่อมั่นและปลอดภัยในการใช้บริการ
- 2.3) ความมีมารยาทและความสุภาพของเจ้าหน้าที่
- 2.4) พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ

3. รูปลักษณ์ทางกายภาพ (T : Tangibles) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกอุปกรณ์ต่าง ๆ ดูสวยงาม ทันสมัย บุคลากรมีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

- 3.1) ความทันสมัยของอุปกรณ์
- 3.2) สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ
- 3.3) การแต่งกายของเจ้าหน้าที่
- 3.4) เอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับการบริการ

4. การดูแลเอาใจใส่ (E : Empathy) หมายถึง การให้ความสนใจและเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการอย่างเอาใจใส่ และถือผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

- 4.1) การให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการแต่ละคนของเจ้าหน้าที่
- 4.2) เวลาในการเปิดให้บริการขององค์กร
- 4.3) โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์กร
- 4.4) ความสนใจผู้ใช้บริการอย่างแท้จริงของเจ้าหน้าที่
- 4.5) ความสามารถในการเข้าใจในความต้องการเฉพาะของผู้ใช้บริการอย่างชัดเจน

5. การตอบสนอง (R : Responsiveness) หมายถึง ความตั้งใจที่แสดงถึงความพร้อมยินดีให้บริการเสมอ และรวดเร็วเมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อ มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

- 5.1) มีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว
- 5.2) ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการ
- 5.3) ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่
- 5.4) ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทันทีที่ต้องการ

สมิต สัจฉกร (2543) (อ้างถึงใน เสาวนิต ปทุมวัฒน์ , 2545, หน้า 18) ได้กล่าวว่า “การประเมินผลการให้บริการเกิดจากการวัดความพึงพอใจของลูกค้า แต่การวัดความพึงพอใจโดยตรงกระทำได้ยาก จึงต้องใช้การประเมินผลการบริการมาช่วย ซึ่งคำตอบที่ได้จะบ่งบอกถึงความพึงพอใจของลูกค้าได้ใกล้เคียงกับความเป็นจริง ดังนั้นการประเมินผลการให้บริการจึงเป็นความต้องการให้รู้ถึงผลของการปฏิบัติงานในการให้บริการ”

Zeithaml, Parasuraman, และ Berry (1988) (อ้างถึงใน ครรชิตพล ยศพรไพบูลย์, 2551) ได้ทำการวิจัยเพื่อประเมินคุณภาพบริการ โดยให้ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าตอบแบบสอบถาม 2 ครั้ง ๆ ละ 21 ข้อ ด้วยการใช้มาตรวัด 7 Scales ด้วยกัน คือ การให้คะแนน 1 ถึง 7 จากคะแนน 1 หมายถึง การไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งจนไปถึงคะแนน 7 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง คำถามชุดแรกเป็นการวัดความคาดหวังของลูกค้า (Expected Service Quality) ส่วนคำถามชุดที่ 2 เป็นการวัดการรับรู้ผลการบริการจริง (Perceived Service Performance) และนำคะแนนที่ได้มาคำนวณเป็นคุณภาพบริการ (Service Quality) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{คุณภาพบริการ} &= \text{คะแนนการรับรู้ผลการบริการ} - \text{คะแนนความคาดหวัง} \\ (\text{Service Quality}) &= P - E \end{aligned}$$

ในกรณีที่คะแนนการรับรู้ผลการบริการมากกว่าคะแนนความคาดหวัง ($P > E$) แสดงว่าคุณภาพบริการเป็นเลิศกรณีที่คะแนนการรับรู้ผลการบริการน้อยกว่าคะแนนความคาดหวัง ($P < E$) แสดงว่าคุณภาพบริการแย่มากและกรณีที่คะแนนการรับรู้ผลการบริการเท่ากับคะแนนความคาดหวัง ($P = E$) เป็นคุณภาพบริการที่เพียงพอแล้ว

จากแนวคิดและทฤษฎีเรื่องการประเมินคุณภาพการบริการข้างต้นผู้ศึกษาขอกล่าวโดยสรุปได้ว่า การประเมินคุณภาพการบริการจะเกิดขึ้นหลังจากผู้รับบริการรับรู้และใช้บริการเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้การประเมินผลการให้บริการเกิดจากการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งในความเป็นจริงผู้ให้บริการอาจมีการให้บริการที่แตกต่างจากความคาดหวังของผู้รับบริการ หากผู้รับบริการได้รับบริการที่พอดีหรือสูงกว่าความคาดหวังทำให้ผู้รับบริการประเมินว่าการให้บริการที่ได้รับมีคุณภาพและถ้าบริการที่ได้รับต่ำกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังทำให้ผู้รับบริการประเมินการให้บริการนั้นว่ามีคุณภาพต่ำไปด้วย

2.3.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรพิมล คงฉิม (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการจากบริษัท เอ็ม.เอช.อี - ดีแมก (ที) จำกัดตามตัวแปรด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประเภทของเรื่องที่เข้ารับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่เข้ารับบริการจากบริษัทเอ็ม.เอช.อี. - ดีแมก (ที) จำกัด จำนวน 150 คนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการจากบริษัท เอ็ม.เอช.อี. - ดีแมก (ที) จำกัด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์ค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Sheffe) พบว่า ความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้า โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เป็นเพราะบริษัท เอ็ม.เอช.อี. - ดีแมก (ที) จำกัด ได้มีการกำหนดคุณภาพของงานบริการไว้ในกระบวนการต่างๆ เช่น การนำและการกำกับดูแล โดยการวางแผนให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร และภารกิจของหน่วยงาน การเสริมสร้างพื้นฐานองค์กร ประกอบด้วย การเตรียมความพร้อมของบุคลากรในด้านต่างๆ งบประมาณ เครื่องมือ และสถานที่สำหรับสนับสนุนการดำเนินงาน และได้กำหนดหลักเกณฑ์การประเมินบุคลากรตามลักษณะเชิงพฤติกรรม (Competency) สมรรถนะหลัก 5 สมรรถนะ ได้แก่ การบริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จริยธรรม ความร่วมแรงร่วมใจ และการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และสมรรถนะประจำกลุ่มงาน 3 สมรรถนะ ได้แก่ ความถูกต้องของงาน ความยืดหยุ่น ผ่อนปรน และการคิดวิเคราะห์ ทั้งนี้ ได้มีการสื่อสารให้กับบุคลากรได้รับทราบ เพื่อเป็นกรอบ

การปฏิบัติงานดังกล่าว และเป็นที่น่าสนใจขององค์กร ซึ่งสามารถวัดผล แสดงความก้าวหน้าในการดำเนินการ ได้ทำให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการทำงาน เพื่อพัฒนาองค์กรให้มีวัฒนธรรมการทำงานใหม่ ที่เน้นความสามารถและผลงาน เน้นความสุจริต ความโปร่งใสความรับผิดชอบ มีความกล้าทำในสิ่งที่ถูกต้อง ซึ่งถือเป็นค่านิยมใหม่ที่สร้างสรรค์

ดรุณี คงสุวรรณ (2542) (อ้างถึงใน วรรณวิมล จงจรวาสกุล, 2551, หน้า 12) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายหนังสือสำคัญ สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง 4 ด้าน คือ 1. ด้านความสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง 2. ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ด้านอาคาร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ด้านข่าวสาร ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ ผลการวิจัยปรากฏว่า 1. ด้านความสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคาร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายหนังสือสำคัญ สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง อยู่ในระดับปานกลาง 2. ด้านข่าวสาร ข้อมูล และการประชาสัมพันธ์ ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายหนังสือสำคัญ สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง อยู่ในระดับสูง

สิริกุล พรหมชาติ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารรถประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด เส้นทางกรุงเทพฯ-หนองบัวลำพู ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารรถประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด เส้นทางกรุงเทพฯ-หนองบัวลำพู จำแนกตามลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ วัตถุประสงค์ในการเดินทางรวม ทั้งข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้โดยสารรถประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด เส้นทางกรุงเทพฯ - หนองบัวลำพู

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศชั้นหนึ่งของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด เส้นทางกรุงเทพฯ-หนองบัวลำพู เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้โดยสารมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์, ราคา, และการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ของผู้โดยสารมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ส่วนด้านอื่นๆผู้โดยสารมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผู้โดยสารที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด ในด้านความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ผู้โดยสารที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด โดยรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5. ผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโดยรวมต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านผลิตภัณฑ์,บุคลากร,และการนำเสนอลักษณะทางกายภาพภายนอก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านราคามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆพบว่าผู้โดยสารมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

6. ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านผลิตภัณฑ์และบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านอื่นๆพบว่าผู้โดยสารมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

7. ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์การเดินทางต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด ในด้านความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นผู้ศึกษาขอกล่าวโดยสรุปได้ว่า การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการด้านต่าง ๆ ต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์การประเมินตามบริบทของลักษณะงานที่ให้บริการของหน่วยงานนั้น ๆ โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม และนำสถิติมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อให้ทราบถึงผลการประเมินคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานนั้น ๆ ต้องการทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้นต่อไป

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ เรื่อง ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ฉบับนี้ จะทำการศึกษาเฉพาะผลการประเมินคุณภาพการให้บริการจากการศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 3 เกณฑ์การประเมิน ได้แก่

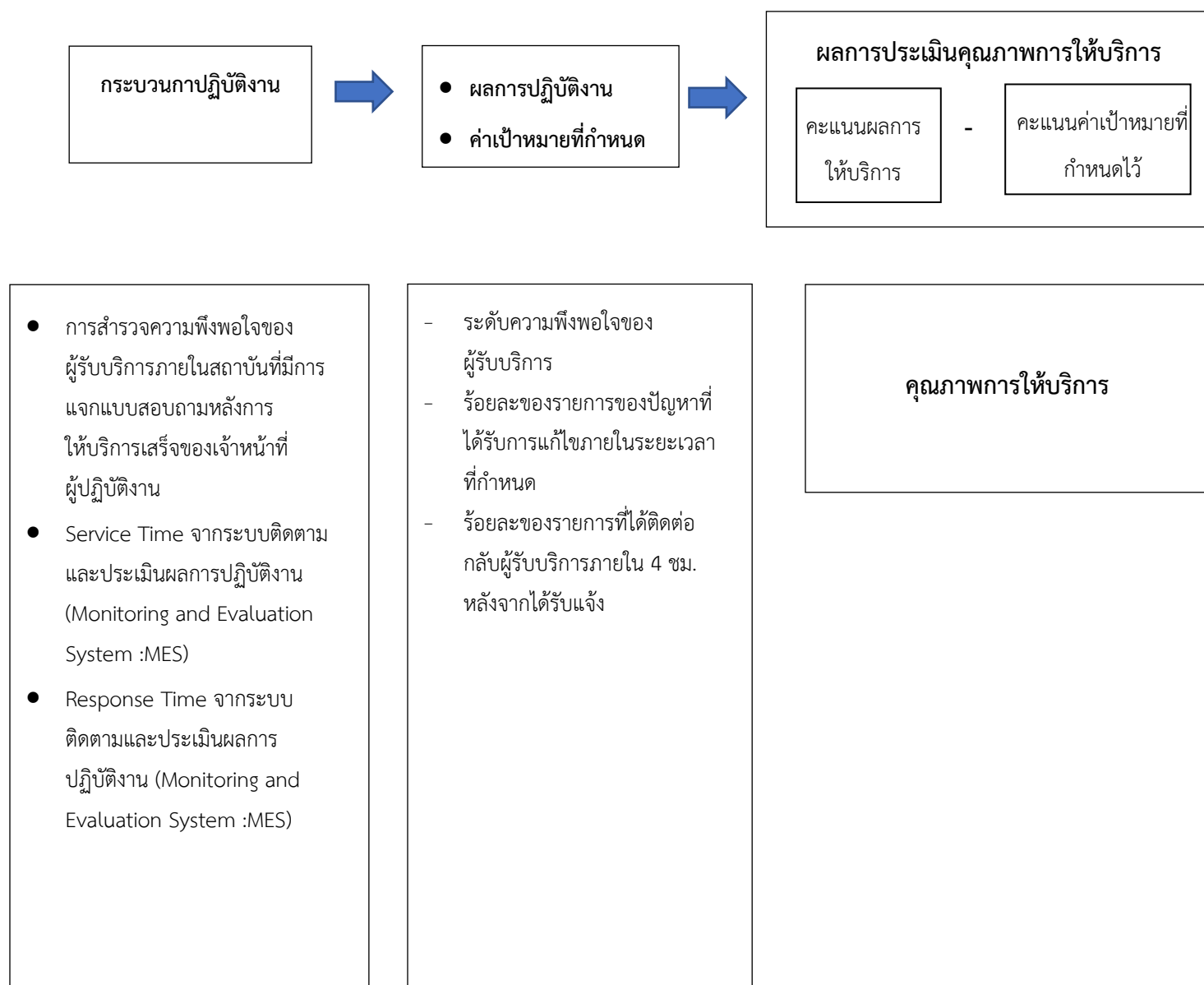
1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในสถาบันที่มีการแจกแบบสอบถามหลังการให้บริการเสร็จของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
2. Service Time จากระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System :MES) ทั้งในส่วน ของระบบมอบหมายงาน และระบบ Help desk
3. Response Time จากระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System :MES)

โดยการวิเคราะห์เรื่องดังกล่าวมีวัตถุประสงค์ ประกอบด้วย 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอันจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศมีการให้บริการที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้มีวิธีการดำเนินงานโดยสรุปดังต่อไปนี้

- 3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา
- 3.2 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 วิธีการดำเนินการเก็บข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

การวิเคราะห์ เรื่อง ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ซึ่งในการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักโดยการพิจารณาเปรียบเทียบคะแนนผลการให้บริการกับค่าเป้าหมายของสำนัก โดยการประเมิน เป็นกระบวนการต่อเนื่องจากการวัด คือ นำตัวเลขหรือสัญลักษณ์ที่ได้จากการวัดมาตีค่าอย่างมีเหตุผล โดยเทียบกับเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้



3.2 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 17 คน จากการให้บริการในการรับแจ้งรายการปัญหาจากผู้รับบริการผ่านระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System :MES) จำนวน 918 รายการ และการตอบแบบสอบถามจากผู้รับบริการจำนวน 218 ฉบับ

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. แบบสังเกตซึ่งเป็นการสังเกตแบบมีส่วนร่วมในการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดทำข้อมูล และการบริหารจัดการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. แบบสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ โดยทำการสัมภาษณ์หัวหน้ากลุ่มงานและผู้ปฏิบัติงาน
3. แบบศึกษาและค้นคว้าหาข้อมูลจากเอกสารรายงาน และข้อมูลจากระบบสารสนเทศ เช่น รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในสถาบันที่มีการแจกแบบสอบถามหลังการให้บริการเสร็จของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รายงานผล Service Time จากระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System :MES) รายงานผล Response Time จากระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System :MES) เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน “ผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ” สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ เรื่อง ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. การรวบรวมข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
2. การรวบรวมข้อมูลสถิติรายการของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดจากระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System :MES) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

3. การรวบรวมข้อมูลสถิติย้อนหลังของรายการที่ได้ติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งจากระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System :MES) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

4. การรวบรวมข้อมูลเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน “ผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ” สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.5 วิธีการดำเนินการเก็บข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากผลการสำรวจ การจัดทำรายงานจากระบบ MES และการรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร และหลักฐานอ้างอิงต่าง ๆ ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีรายละเอียดของวิธีการดำเนินการเก็บข้อมูล ดังนี้

3.5.1 การรวบรวมข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในสถาบันที่มีการแจกแบบสอบถามหลังการให้บริการเสร็จของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศมีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในสถาบันที่มีการแจกแบบสอบถามหลังการให้บริการเสร็จของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามจากผู้รับบริการภายในสถาบัน โดยมีรายละเอียดการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

1. การสำรวจความพึงพอใจในเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จะจำแนกตามประเภทงานบริการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ออกเป็น 4 กลุ่มงาน ได้แก่

- กลุ่ม งานโครงสร้างพื้นฐาน
- กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ
- กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ
- กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์

2. กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจความพึงพอใจ ได้แก่ อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษาของสถาบัน และหน่วยงานภายในสถาบัน

3. จัดทำแบบสอบถามโดยมีข้อคำถามด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจต่อเวลาในการให้บริการ และความพึงพอใจต่อผลงาน ซึ่งจะดำเนินการแจกแบบสอบถามหลังการให้บริการเสร็จของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจหลังการให้บริการเสร็จของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ดังเอกสารที่ปรากฏในภาคผนวก ค

4. ผู้รับบริการทำการประเมินแบบสอบถามหลังจากได้รับการให้บริการจนแล้วเสร็จ และจัดส่งไปยังสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใส่ลงในกล่องรับความคิดเห็น ณ อาคารสยามบรมราชกุมารี ชั้น 11 สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังภาพ



ภาพตัวอย่างที่ 3. 1 กล่องรับความคิดเห็น ณ อาคารสยามบรมราชกุมารี ชั้น 11 สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

5. กลุ่มงานแผนและพัฒนาดำเนินการจัดเก็บรวบรวมแบบสอบถามและคัดกรองข้อมูลย้อนกลับจากแบบสอบถามที่รวบรวมได้ทุกเดือน และดำเนินการเขียนเลขเรียงลำดับที่ ลงในแบบสอบถามดังภาพที่ 3.2 พร้อมกับการกำหนดรหัสตัวแปรต่าง ๆ ดังภาพที่ 3.3 เพื่อบันทึกข้อมูลของแบบสอบถามที่ได้รับการประเมินจากผู้รับบริการในการดำเนินการประมวลผลในขั้นตอนต่อไป

แบบสอบถามความพึงพอใจ...

...ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการ Help desk

...ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการ Help desk สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

ถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการ Help desk

เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการ Help desk

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

วันที่ 15/17

นศ.ภาคพิเศษ

แนะนำและสิ่งที่ต้องปรับปรุง

ระดับความพึงพอใจ			
น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด

1

2

3

4

5

6

7

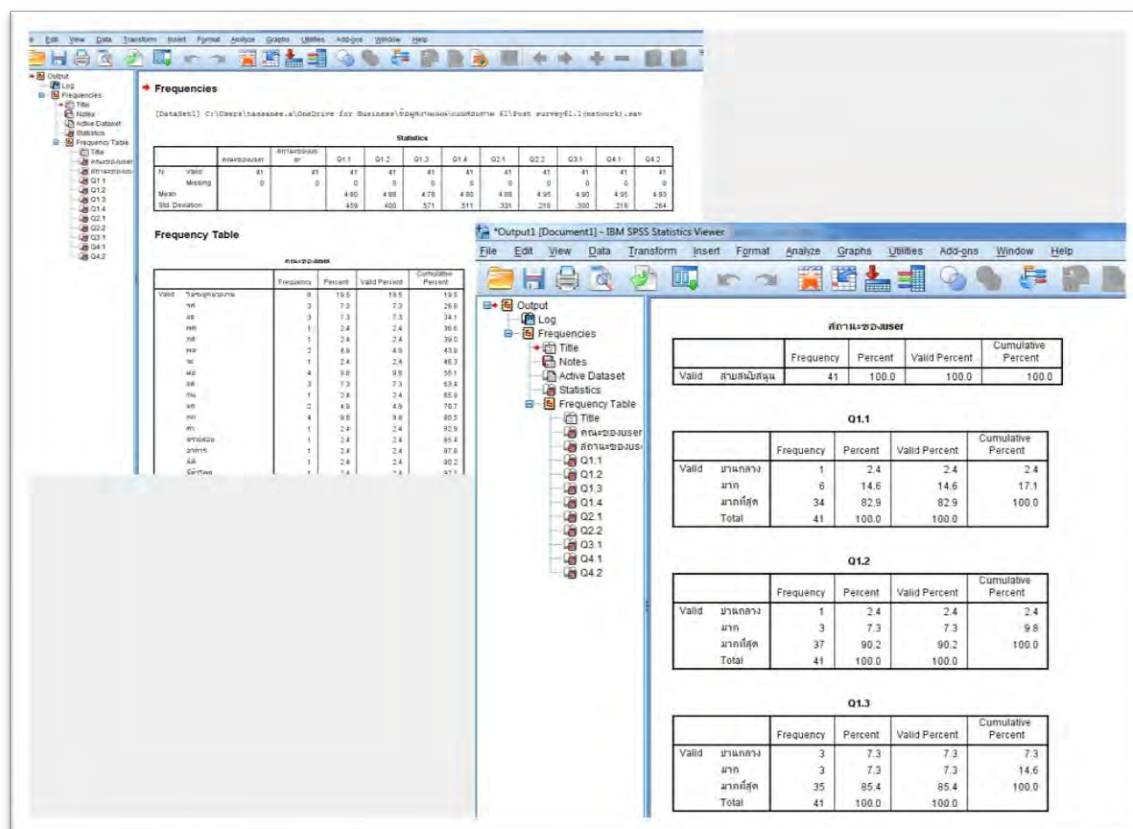
8

9

10

ภาพตัวอย่างที่ 3. 2 การเขียนเลขเรียงลำดับที่ลงในแบบสอบถาม

6. งานแผนและพัฒนาดำเนินการประมวลผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS ดังภาพตัวอย่างที่ 3.4



ภาพตัวอย่างที่ 3. 4 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS

ในขั้นตอนนี้จะมีดำเนินการบันทึกข้อมูลของแบบสอบถามที่ได้รับการประเมินจากผู้รับบริการลงในโปรแกรม SPSS ทุกเดือน แต่จะทำการประมวลผลทุก 6 เดือน โดยแบ่งเป็น 2 ครั้งในรอบปีงบประมาณ

7. กลุ่มงานแผนและพัฒนาดำเนินการจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจข้อเสนอแนะ และข้อมูลย้อนกลับจากแบบสอบถามที่ได้รับการประเมินจากผู้รับบริการ โดยจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจเป็นเอกสารดังเอกสารที่ปรากฏในภาคผนวก ง

3.5.2 การรวบรวมข้อมูล SERVICE TIME จากระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (MONITORING AND EVALUATION SYSTEM: MES) ทั้งในส่วนของระบบมอบหมายงาน และระบบ HELP DESK

1. ระบุ URL ของระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System: MES) ในช่อง Address เป็น URL: <http://mes.nida.ac.th> จะปรากฏหน้าจอ ดังภาพตัวอย่างที่ 3.5 จากนั้นกรอกข้อมูลลงชื่อเข้าใช้งานระบบ

ภาพตัวอย่างที่ 3. 5 ภาพหน้าจอลงชื่อเข้าใช้งานระบบ MES

2. หน้าแรกเมื่อเข้าสู่การใช้งานระบบ MES จากคลิกเมนู “สรุป Service Time (KPI)”

วันที่	หัวข้อ	รายละเอียด	บันทึกโดย
02/12/2020	แก้ไขการส่งแบบประเมิน	คู่มือ ส่งแบบประเมินผ่าน email - คู่มือส่วนเจ้าหน้าที่ - คู่มือส่วนรับลูกค้า	กฤต ภาส
30/01/2019	ปรับแก้ไขการส่ง email	ปรับการส่ง email ให้มีรหัส jobId (รหัสงาน helpdesk) หรือ รหัส taskId (รหัสงานมอบหมาย) และมีการแนบไฟล์	กฤต ภาส

ระบบ Helpdesk
ปัญหาที่รอการแก้ไข

วันที่รับเรื่อง	วันที่เริ่มงาน	วันที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ	ลูกค้า	ผู้แจ้ง	รายละเอียดปัญหา	เอกสารแนบ	การติดต่อกลับ	ตอบกลับ	บันทึกผล
*** ไม่มีรายการ ***									

ระบบ มอบหมายงาน
งานที่อยู่ระหว่างดำเนินการ

วันที่มอบหมาย	ผู้มอบหมาย	ชื่องาน	เอกสารแนบ	ครบกำหนด	ก้าวหน้า	ส่งมอบ	ขอเลื่อน	ประวัติ	ส่งต่อ
*** ไม่มีรายการ ***									

ภาพตัวอย่างที่ 3. 6 หน้าจอเมนู “สรุป Service Time (KPI)”

3. กรอกข้อมูลช่วงเดือน ปี ที่ต้องการข้อมูล และกดตกลง

Home

เดือนเริ่มต้น : October ปี : 2014
เดือนสิ้นสุด : September ปี : 2015

จำนวนหน้า : 1 หน้า

ตกลง

รายงานสรุป Service Time-KPI ไทย
(Service Time Summary Report)
ระหว่างวันที่ : ตุลาคม 2014 ถึง กันยายน 2015

NewKPSummaryReport

หน้า : 1

กลุ่มงาน	เจ้าหน้าที่	Easy				Fair				Hard				รวม	รวม (ทั้งหมด)	
		เกินกำหนด	ทันเวลา	รวม	ร้อยละ	เกินกำหนด	ทันเวลา	รวม	ร้อยละ	เกินกำหนด	ทันเวลา	รวม	ร้อยละ			
HelpDesk	chatspon.p	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	1	100.00	0	0.00	0	0.00	1
	pakawade.m	0	0.00	0	0.00	0	0.00	8	88.89	8	88.89	0	0.00	1	11.11	9
	pongpaik.s	0	0.00	0	0.00	0	0.00	3	100.00	3	100.00	0	0.00	0	0.00	3
	somboon.s	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	100.00	2	100.00	0	0.00	0	0.00	2
	thanakorn	0	0.00	0	0.00	0	0.00	3	100.00	3	100.00	0	0.00	0	0.00	3
	thipveon.t	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	100.00	2	100.00	0	0.00	0	0.00	2
Innovation, Research	vatchara	0	0.00	0	0.00	0	0.00	7	87.50	8	100.00	0	0.00	0	0.00	8
	worawan.h	0	0.00	0	0.00	0	0.00	9	100.00	9	100.00	0	0.00	0	0.00	9
	รวมทั้งหมด	0	0.00	0	0.00	1	12.50	35	94.59	36	100.00	0	0.00	1	2.70	37
	ร้อยละ	0	0.00	0	0.00	1	2.70	35	94.59	36	100.00	0	0.00	1	2.70	37
	atchariya	1	7.69	0	0.00	1	7.69	8	61.54	8	61.54	1	7.69	3	23.08	4
	krirana	0	0.00	0	0.00	0	0.00	17	89.47	17	89.47	0	0.00	2	10.53	19
Lab. Services	krongprom	0	0.00	1	3.57	1	3.57	18	64.29	18	64.29	0	0.00	9	32.14	26
	sirorat.p	0	0.00	0	0.00	0	0.00	104	98.11	104	98.11	0	0.00	2	1.89	106
	tassanee	0	0.00	11	13.92	11	13.92	0	0.00	59	74.68	0	0.00	9	11.39	79
	รวมทั้งหมด	1	1.2	12	4.90	13	13.92	206	98.08	206	98.08	1	0.41	25	10.20	243
	ร้อยละ	1	0.41	12	4.90	13	4.90	206	98.08	206	98.08	1	0.41	25	10.20	243
	aree	0	0.00	0	0.00	0	0.00	158	55.05	158	55.05	3	1.85	126	43.90	164
HES	chidchai	0	0.00	1	14.29	1	14.29	1	14.29	1	14.29	1	14.29	4	57.14	7
	tawatchai	0	0.00	1	0.55	1	0.55	0	0.00	75	41.21	7	3.85	99	54.40	106
	worawoot	0	0.00	0	0.00	0	0.00	36	92.31	37	94.87	0	0.00	2	5.13	39
	รวมทั้งหมด	0	0	2	0.39	2	0.39	270	52.43	271	52.43	11	2.14	231	44.85	283
	ร้อยละ	0	0.00	2	0.39	2	0.39	270	52.43	271	52.43	11	2.14	231	44.85	283
	chammya.n	0	0.00	6	11.32	6	11.32	36	67.92	36	67.92	0	0.00	11	20.75	53

ภาพตัวอย่างที่ 3. 7 หน้าจอเมนูช่วงเดือน ปี ของรายงานสรุป Service Time

4. จากนั้นทำการ Download ข้อมูลเป็น MS Excel เพื่อนำข้อมูลมาจัดทำรายงาน

Home

เดือนเริ่มต้น : October ปี : 2019
เดือนสิ้นสุด : September ปี : 2020

จำนวนหน้า : 1 หน้า

ตกลง

รายงานสรุป Service Time-KPI ไทย
(Service Time Summary Report)
ระหว่างวันที่ : ตุลาคม 2019 ถึง กันยายน 2020

NewKPSummaryReport

หน้า : 1

Excel

PDF

Word

Print

Refresh

กลุ่มงาน	เจ้าหน้าที่	Easy				Fair				Hard				รวม	รวม (ทั้งหมด)	
		เกินกำหนด	ทันเวลา	รวม	ร้อยละ	เกินกำหนด	ทันเวลา	รวม	ร้อยละ	เกินกำหนด	ทันเวลา	รวม	ร้อยละ			
HelpDesk	nuth.msa	0	0.00	0	0.00	0	0.00	11	100.00	11	100.00	0	0.00	0	0.00	11
	phanthakl.tha	0	0.00	0	0.00	0	0.00	7	100.00	7	100.00	0	0.00	0	0.00	7
	pitchakorn.wak	0	0.00	0	0.00	0	0.00	5	100.00	5	100.00	0	0.00	0	0.00	5
	รวมทั้งหมด	0	0	0	0	0	0	23	100.00	23	100.00	0	0	0	0	23
	ร้อยละ	0	0.00	0	0.00	0	0.00	23	100.00	23	100.00	0	0.00	0	0.00	23
	atchariya	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	12.50	7	87.50	8	100.00	0	0.00	0
Innovation, Research	krirana	0	0.00	0	0.00	0	0.00	6	13.64	38	86.36	44	100.00	0	0.00	44
	tassanee	0	0.00	21	44.68	21	44.68	0	0.00	25	53.19	25	53.19	0	0.00	1
	รวมทั้งหมด	0	0.00	21	44.68	21	44.68	7	70	70	77	100.00	0	0.00	1	
	ร้อยละ	0	0.00	21	44.68	21	44.68	7	70	70	77	100.00	0	0.00	1	
	aree	0	0.00	0	0.00	0	0.00	90	94.74	90	94.74	0	0.00	5		
	chidchai	0	0.00	1	20.00	1	20.00	0	0.00	3	60.00	3	60.00	0	0.00	1
Lab. Services	tawatchai	0	0.00	7	8.14	7	8.14	0	0.00	31	36.05	31	36.05	1	1.16	47
	worawoot	1	4.35	1	4.35	2	8.70	4	17.39	17	73.91	21	91.30	0	0.00	0
	รวมทั้งหมด	1	4.35	9	10	10	10	4	141	141	145	100.00	1	53	54	
	ร้อยละ	1	4.35	9	10	10	10	4	141	141	145	100.00	1	53	54	
	aree	0	0.00	0	0.00	0	0.00	90	94.74	90	94.74	0	0.00	5		
	chidchai	0	0.00	1	20.00	1	20.00	0	0.00	3	60.00	3	60.00	0	0.00	1
Labstaff	bannasoth.s	0	0.00	1	12.50	1	12.50	0	0.00	6	75.00	6	75.00	0	0.00	1
	รวมทั้งหมด	0	0.00	1	12.50	1	12.50	0	0.00	6	75.00	6	75.00	0	0.00	1
	ร้อยละ	0	0.00	1	12.50	1	12.50	0	0.00	6	75.00	6	75.00	0	0.00	1
	atchariya	0	0.00	2	2.56	2	2.56	5	6.41	68	87.18	73	93.59	0	0.00	3
	karatis.r	0	0.00	2	2.38	2	2.38	1	1.19	78	92.86	79	94.05	0	0.00	3
	karutra.p	0	0.00	0	0.00	0	0.00	4	100.00	4	100.00	0	0.00	0		
HES	plutchan.k	0	0.00	2	7.14	2	7.14	22	78.57	24	85.71	0	0.00	2		
	pinoy.k	0	0.00	2	3.64	2	3.64	0	0.00	51	92.73	51	92.73	0	0.00	2
	รวมทั้งหมด	0	0.00	4	5.18	4	5.18	27	64.11	82	92.73	27	64.11	2		

ภาพตัวอย่างที่ 3. 8 หน้าจอการ Download ของรายงานสรุป Service Time

3.5.3 การรวบรวมข้อมูล RESPONSE TIME จากระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (MONITORING AND EVALUATION SYSTEM : MES)

1. ระบุ URL ของระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System: MES) ในช่อง Address เป็น URL: <http://mes.nida.ac.th> จะปรากฏหน้าจอ ดังภาพ จากนั้นกรอกข้อมูลลงชื่อเข้าใช้งานระบบ

ภาพตัวอย่างที่ 3. 9 ภาพหน้าจอลงชื่อเข้าใช้งานระบบ MES

2. หน้าแรกเมื่อเข้าสู่การใช้งานระบบ MES จากคลิกเมนู “สรุป Response Time (KPI)”

ระบบ Helpdesk

วันที่	หัวข้อ	รายละเอียด	บันทึกโดย
02/12/2020	แก้ไขการส่งแบบประเมิน	คู่มือ ส่งแบบประเมินผ่าน email - คู่มือสำหรับเจ้าหน้าที่ - คู่มือสำหรับลูกค้า	กฤต ภาส
30/01/2019	ปรับปรุงแก้ไขการส่ง email	ปรับปรุงการส่ง email ในเว็บไซต์ jobid (รหัสงาน helpdesk) หรือ รหัส taskid (รหัสงานมอบหมาย) และการแนบไฟล์	กฤต ภาส

ระบบ มอชนก

วันที่เริ่มงาน	วันที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ	ลูกค้า	ผู้แจ้ง	รายละเอียดปัญหา	เอกสารแนบ	การติดต่อกลับ	ตอบกลับ	บันทึกผล
*** ไม่มีรายการ ***								

ระบบ มอชนก งานที่ระหว่างดำเนินการ

วันที่มอบหมาย	ผู้มอบหมาย	ผู้รับงาน	เอกสารแนบ	ครบกำหนด	ก้าวหน้า	ส่งมอบ	ขอเลื่อน	ประวัติ	ส่งต่อ
*** ไม่มีรายการ ***									

ภาพตัวอย่างที่ 3. 10 หน้าจอเมนู “สรุป Response Time (KPI)”

3. กรอกข้อมูลช่วงเดือน ปี ที่ต้องการข้อมูล และกดตกลง

Home

เดือนเริ่มต้น : October ปี : 2019
 เดือนสิ้นสุด : September ปี : 2020

เจ้าหน้าที่ : - ทั้งหมด -

ตกลง

02/04/2564 09:03

รายงานสรุป Response Time-KPI ใหม่
 (Response Time Summary Report)

NewKPIResponseSummaryReport

ระหว่างเดือน : ตุลาคม 2019 ถึง กันยายน 2020

หน้า : 1

Div ID	Engineer	ต้นเวลา	เกินกำหนด	รวม
HelpDesk	nuth.nua	11	0	11
	phanthakit.tha	7	0	7
	pitchakron.wak	4	1	5
	รวม	22	1	23
	ร้อยละ	95.65	4.35	100.00
Innovation, Research	atchariya	8	0	8
	krisana	43	1	44
	tassanee	47	0	47
	รวม	98	1	99
	ร้อยละ	98.99	1.01	100.00
Lab, Services	aree	95	0	95
	chidchai	5	0	5
	tawatchai	86	0	86
	worrawoot	17	6	23
	รวม	203	6	209
	ร้อยละ	97.13	2.87	100.00
Labstaff	bannasith.s	5	3	8
	รวม	5	3	8
	ร้อยละ	62.50	37.50	100.00
HIS	chanunya.n	70	8	78
	kanatis.r	67	17	84
	kanitra.p	2	2	4
	phitchan.k	24	4	28
	pinyo.k	54	1	55
	yosapon.tha	22	2	24
	รวม	239	34	273
	ร้อยละ	87.55	12.45	100.00

ภาพตัวอย่างที่ 3. 11 หน้าจอเมนูช่วงเดือน ปี ของรายงานสรุป Response Time

4. จากนั้นทำการ Download ข้อมูลเป็น MS Excel เพื่อนำข้อมูลมาจัดทำรายงาน

Home

เดือนเริ่มต้น : October ปี : 2019
 เดือนสิ้นสุด : September ปี : 2020

เจ้าหน้าที่ : - ทั้งหมด -

ตกลง

02/04/2564 09:03

รายงานสรุป Response Time-KPI ใหม่
 (Response Time Summary Report)

NewKPIResponseSummaryReport

ระหว่างเดือน : ตุลาคม 2019 ถึง กันยายน 2020

หน้า : 1

Excel
PDF
Word
Print

Div ID	Engineer	ต้นเวลา	เกินกำหนด	รวม
HelpDesk	nuth.nua	11	0	11
	phanthakit.tha	7	0	7
	pitchakron.wak	4	1	5
	รวม	22	1	23
	ร้อยละ	95.65	4.35	100.00
Innovation, Research	atchariya	8	0	8
	krisana	43	1	44
	tassanee	47	0	47
	รวม	98	1	99
	ร้อยละ	98.99	1.01	100.00
Lab, Services	aree	95	0	95
	chidchai	5	0	5
	tawatchai	86	0	86
	worrawoot	17	6	23
	รวม	203	6	209
	ร้อยละ	97.13	2.87	100.00
Labstaff	bannasith.s	5	3	8
	รวม	5	3	8
	ร้อยละ	62.50	37.50	100.00
HIS	chanunya.n	70	8	78
	kanatis.r	67	17	84
	kanitra.p	2	2	4
	phitchan.k	24	4	28
	pinyo.k	54	1	55
	yosapon.tha	22	2	24
	รวม	239	34	273
	ร้อยละ	87.55	12.45	100.00

ภาพตัวอย่างที่ 3. 12 หน้าจอหน้าจอการ Download ของรายงานสรุป Response Time

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

เกณฑ์การประเมินของ Service Time และ Response Time	เกณฑ์การประเมิน แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ	
	< ร้อยละ 60	การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน
	ร้อยละ 60 - 69	การดำเนินงานต้องปรับปรุง
	ร้อยละ 70 - 79	การดำเนินงานระดับพอใช้
	ร้อยละ 80-89	การดำเนินงานระดับดี
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ	≥ ร้อยละ 90	การดำเนินงานระดับดีมาก
	หมายถึงแบบสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ ที่สำนักงานต้องการทราบ โดยมีการจำแนกความระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ออกเป็น 5 ระดับคือ	
	1	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
	2	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
	3	หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
	4	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
	5	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	หมายถึง การนำแบบสอบถามที่ได้รับการประเมินจากผู้รับบริการแล้ว มาประมวลผล และการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS ซึ่งผลการประเมินรายงานการจำแนกคะแนนเป็น 5 ระดับ โดยมีความหมายของคะแนนดังนี้ คะแนน 0.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คะแนน 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย คะแนน 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง คะแนน 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก คะแนน 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
---------------------------------	---

ค่าเป้าหมายของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	หมายถึง การกำหนดค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดที่สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศได้กำหนดไว้ได้แก่ - ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่ต่ำกว่า 4.00 (คะแนนเต็ม 5) - ร้อยละของรายการของปัญหาที่ได้รับ การแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด มากกว่าหรือเท่ากับ 90 - ร้อยละของรายการที่ได้ติดต่อกลับ ผู้รับบริการภายใน 4 ชม. หลังจาก ได้รับแจ้งมากกว่าหรือเท่ากับ 90
--------------------------------------	---

คุณภาพการให้บริการ คือ	ผลลัพธ์เป็น + หมายถึง การบริการมีคุณภาพ ได้มาตรฐานที่กำหนด
ผลต่างระหว่างผลการให้บริการกับ	
ค่าเป้าหมายของสำนัก	ผลลัพธ์เป็น 0 หมายถึง การบริการมีคุณภาพ ได้มาตรฐานที่กำหนด
	ผลลัพธ์เป็น - หมายถึง การบริการมีคุณภาพ ต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

การวิเคราะห์เรื่อง ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีศึกษา: สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ทำการรวบรวมข้อมูลสถิติย้อนหลังตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 – 2563 ซึ่งในการวิเคราะห์ถึงผลการประเมินคุณภาพการให้บริการนั้นจะพิจารณาเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ระหว่างผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักกับเกณฑ์การประเมิน ซึ่งจำแนกออกเป็น 3 เกณฑ์การประเมิน ได้แก่

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในสถาบันที่มีการแจกแบบสอบถามหลังการให้บริการเสร็จของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
2. Service Time จากระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System :MES)
3. Response Time จากระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System :MES)

โดยการวิเคราะห์ ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีศึกษา: สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ มีเป้าหมายของผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ คือ สถิติการให้บริการในเรื่องของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละของรายการที่ได้รับแจ้งปัญหาและมอบหมายงานดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด และร้อยละของรายการที่ได้ติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้ง โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักกับเกณฑ์การประเมิน ซึ่งจำแนกออกเป็น 3 เกณฑ์การประเมิน ได้แก่ 1) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 2) Service Time จากระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System :MES) และ 3) Response Time จากระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System :MES) โดยจะขอนำเสนอผลการวิเคราะห์แยกตามเกณฑ์การประเมิน ดังต่อไปนี้

4.1 การวิเคราะห์ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการ

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อต้องการทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวมถึงข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำมาปรับปรุงประสิทธิภาพของการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 รอบต่อปีงบประมาณ โดยรอบที่ 1 เก็บรวบรวมแบบสอบถามระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – มีนาคม 2563 และรอบที่ 2 เก็บรวบรวมแบบสอบถามระหว่างเดือนเมษายน 2563 – กันยายน 2563 (ภาคผนวก ค และภาคผนวก ง) โดยวิธีการแจกแบบสำรวจไปยังบุคลากรผู้รับบริการหลังการให้บริการเสร็จ และวิธีการสำรวจแบบออนไลน์ และมีการกำหนดค่าเป้าหมายตัวชี้วัดของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ต่ำกว่า 4.00 (คะแนนเต็ม 5.00) (ภาคผนวก ก และภาคผนวก ข) โดยมีการนำแบบสอบถามที่ได้รับการประเมินจากผู้รับบริการแล้วมาประมวลผล และการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS โดยได้กำหนดเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 5 ระดับ โดยมีความหมายของคะแนนดังนี้

คะแนน 0.00 – 1.50	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนน 1.51 – 2.50	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนน 2.51 – 3.50	หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน 3.51 – 4.50	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
คะแนน 4.51 – 5.00	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ เท่ากับผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกับค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่เป็นค่าเป้าหมายของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีความหมายดังนี้

คุณภาพการให้บริการ คือ		
ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ - ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่เป็นค่าเป้าหมายของสำนัก		

ผลลัพธ์เป็น +	หมายถึง	การบริการมีคุณภาพได้มาตรฐานที่กำหนด
ผลลัพธ์เป็น 0	หมายถึง	การบริการมีคุณภาพได้มาตรฐานที่กำหนด
ผลลัพธ์เป็น -	หมายถึง	การบริการมีคุณภาพต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนด

4.1.1 ภาพรวมการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่องานบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ตารางที่ 4. 1 แสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่องานบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – เดือนกันยายน 2563)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อกลุ่มงาน			คุณภาพการให้บริการ	
	ผลสำรวจ (1)	แปลผล	ค่าเป้าหมาย (2)	(1) – (2)	แปลผล (+/-)
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่					
1.1 ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร	4.80	มากที่สุด	≥4.00	0.80	ได้มาตรฐาน
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	4.78	มากที่สุด	≥4.00	0.78	ได้มาตรฐาน
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	4.79	มากที่สุด	≥4.00	0.79	ได้มาตรฐาน
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	4.78	มากที่สุด	≥4.00	0.78	ได้มาตรฐาน
ค่าเฉลี่ย	4.79	มากที่สุด	≥4.00	0.79	ได้มาตรฐาน
2. ความพึงพอใจต่อเวลา					
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	4.75	มากที่สุด	≥4.00	0.75	ได้มาตรฐาน
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	4.77	มากที่สุด	≥4.00	0.77	ได้มาตรฐาน
ค่าเฉลี่ย	4.76	มากที่สุด	≥4.00	0.76	ได้มาตรฐาน
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน					
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	4.76	มากที่สุด	≥4.00	0.76	ได้มาตรฐาน
โดยเฉลี่ย	4.77	มากที่สุด	≥4.00	0.77	ได้มาตรฐาน

จากตารางที่ 4.1 แสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่องานบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ระหว่าง

เดือนตุลาคม 2562 – เดือนกันยายน 2563) สามารถสรุปผลได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของสำนักโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 0.77 ซึ่งมีความพึงพอใจในเรื่องท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตรอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.80 โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 0.80 และความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.75 โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 0.75



แผนภูมิกราฟที่ 4. 1 แสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่องานบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

จากแผนภูมิกราฟที่ 4.1 แสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่องานบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ.2563 สามารถสรุปผลได้ว่า กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.99 รองลงมาคือ กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศมีระดับความพึง

พอใจของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 และกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.54 ตามลำดับ

4.1.2 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน

ตารางที่ 4. 2 แสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ.2563 รอบที่ 1 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – เดือนมีนาคม 2563)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			คุณภาพการให้บริการ	
	ผลสำรวจ (1)	แปลผล	ค่าเป้าหมาย (2)	(2) – (1)	แปลผล (+/-)
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่					
1.1 ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร	4.75	มากที่สุด	≥4.00	0.75	ได้มาตรฐาน
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	4.73	มากที่สุด	≥4.00	0.73	ได้มาตรฐาน
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	4.73	มากที่สุด	≥4.00	0.73	ได้มาตรฐาน
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	4.73	มากที่สุด	≥4.00	0.73	ได้มาตรฐาน
ค่าเฉลี่ย	4.74	มากที่สุด	≥4.00	0.74	ได้มาตรฐาน
2. ความพึงพอใจต่อเวลา					
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	4.69	มากที่สุด	≥4.00	0.69	ได้มาตรฐาน
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	4.78	มากที่สุด	≥4.00	0.78	ได้มาตรฐาน
ค่าเฉลี่ย	4.74	มากที่สุด	≥4.00	0.74	ได้มาตรฐาน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			คุณภาพการให้บริการ	
	ผลสำรวจ (1)	แปลผล	ค่าเป้าหมาย (2)	(2) – (1)	แปลผล (+/-)
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน					
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	4.79	มากที่สุด	≥ 4.00	0.79	ได้มาตรฐาน
โดยเฉลี่ย	4.74	มากที่สุด	≥ 4.00	0.74	ได้มาตรฐาน

จากตารางที่ 4.2 แสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รอบที่ 1 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – เดือนมีนาคม 2563) สามารถสรุปผลได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 0.74 ซึ่งมีความพึงพอใจในเรื่องความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.79 โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 0.79 และความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.69 โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 0.69

ตารางที่ 4. 3 แสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ.2563 รอบที่ 2 (ระหว่างเดือนเมษายน – กันยายน 2563)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			คุณภาพการให้บริการ	
	ผลสำรวจ (1)	แปลผล	ค่าเป้าหมาย (2)	(1) – (2)	แปลผล (+/-)
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่					
1.1 ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร	4.75	มากที่สุด	≥ 4.00	0.75	ได้มาตรฐาน
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	4.82	มากที่สุด	≥ 4.00	0.82	ได้มาตรฐาน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			คุณภาพการให้บริการ	
	ผลสำรวจ (1)	แปลผล	ค่าเป้าหมาย (2)	(1) – (2)	แปลผล (+/-)
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	4.70	มากที่สุด	≥4.00	0.70	ได้มาตรฐาน
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	4.72	มากที่สุด	≥4.00	0.72	ได้มาตรฐาน
ค่าเฉลี่ย	4.75	มากที่สุด	≥4.00	0.75	ได้มาตรฐาน
2. ความพึงพอใจต่อเวลา					
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	4.75	มากที่สุด	≥4.00	0.75	ได้มาตรฐาน
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	4.79	มากที่สุด	≥4.00	0.79	ได้มาตรฐาน
ค่าเฉลี่ย	4.77	มากที่สุด	≥4.00	0.77	ได้มาตรฐาน
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน					
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	4.68	มากที่สุด	≥4.00	0.68	ได้มาตรฐาน
โดยเฉลี่ย	4.74	มากที่สุด	≥4.00	0.74	ได้มาตรฐาน

จากตารางที่ 4.3 แสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ.2563 รอบที่ 2 (ระหว่างเดือนเมษายน – กันยายน 2563) สามารถสรุปผลได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 0.74 ซึ่งมีความพึงพอใจในเรื่องความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 0.82 และมีความพึงพอใจในเรื่องความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.68 โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 0.68

4.1.3 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ

ตารางที่ 4. 4 แสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รอบที่ 1 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – เดือนมีนาคม 2563)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			คุณภาพการให้บริการ	
	ผลสำรวจ (1)	แปลผล	ค่าเป้าหมาย (2)	(1) – (2)	แปลผล (+/-)
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่					
1.1 ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร	4.60	มากที่สุด	≥4.00	0.60	ได้มาตรฐาน
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	4.60	มากที่สุด	≥4.00	0.60	ได้มาตรฐาน
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	4.73	มากที่สุด	≥4.00	0.73	ได้มาตรฐาน
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	4.67	มากที่สุด	≥4.00	0.67	ได้มาตรฐาน
ค่าเฉลี่ย	4.65	มากที่สุด	≥4.00	0.65	ได้มาตรฐาน
2. ความพึงพอใจต่อเวลา					
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับการบริการ	4.73	มากที่สุด	≥4.00	0.73	ได้มาตรฐาน
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	4.73	มากที่สุด	≥4.00	0.73	ได้มาตรฐาน
ค่าเฉลี่ย	4.73	มากที่สุด	≥4.00	0.73	ได้มาตรฐาน
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน					
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	4.73	มากที่สุด	≥4.00	0.73	ได้มาตรฐาน
โดยเฉลี่ย	4.69	มากที่สุด	≥4.00	0.69	ได้มาตรฐาน

จากตารางที่ 4.4 แสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รอบที่ 1 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – เดือนมีนาคม 2563) สามารถสรุปผลได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 0.69 ซึ่งมีความพึงพอใจในเรื่องรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ ความตรงต่อเวลานัดหมาย และความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 4.73 โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 0.73 และมีความพึงพอใจในเรื่องท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร และความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากัน 4.60 โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 0.60

ตารางที่ 4. 5 แสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รอบที่ 2 (ระหว่างเดือนเมษายน – กันยายน 2563)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			คุณภาพการให้บริการ	
	ผลสำรวจ (1)	แปลผล	ค่าเป้าหมาย (2)	(1) – (2)	แปลผล (+/-)
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่					
1.1 ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร	5.00	มากที่สุด	≥4.00	1.00	ได้มาตรฐาน
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	5.00	มากที่สุด	≥4.00	1.00	ได้มาตรฐาน
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	5.00	มากที่สุด	≥4.00	1.00	ได้มาตรฐาน
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	5.00	มากที่สุด	≥4.00	1.00	ได้มาตรฐาน
ค่าเฉลี่ย	5.00	มากที่สุด	≥4.00	1.00	ได้มาตรฐาน
2. ความพึงพอใจต่อเวลา					
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	5.00	มากที่สุด	≥4.00	1.00	ได้มาตรฐาน
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	5.00	มากที่สุด	≥4.00	1.00	ได้มาตรฐาน
ค่าเฉลี่ย	5.00	มากที่สุด	≥4.00	1.00	ได้มาตรฐาน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			คุณภาพการให้บริการ	
	ผลสำรวจ (1)	แปลผล	ค่าเป้าหมาย (2)	(1) – (2)	แปลผล (+/-)
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน	5.00				
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	5.00	มากที่สุด	≥4.00	1.00	ได้มาตรฐาน
โดยเฉลี่ย	5.00	มากที่สุด	≥4.00	1.00	ได้มาตรฐาน

จากตารางที่ 4.5 แสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ.2563 รอบที่ 2 (ระหว่างเดือนเมษายน – กันยายน 2563) สามารถสรุปผลได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศโดยรวมในทุกเรื่องอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 1.00

4.1.4 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์

ตารางที่ 4. 6 แสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รอบที่ 1 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – เดือนมีนาคม 2563)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			คุณภาพการให้บริการ	
	ผลสำรวจ (1)	แปลผล	ค่าเป้าหมาย (2)	(1) – (2)	แปลผล (+/-)
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่					
1.1 ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร	4.62	มากที่สุด	≥4.00	0.62	ได้มาตรฐาน
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	4.63	มากที่สุด	≥4.00	0.63	ได้มาตรฐาน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			คุณภาพการให้บริการ	
	ผลสำรวจ (1)	แปลผล	ค่าเป้าหมาย (2)	(1) – (2)	แปลผล (+/-)
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	4.62	มากที่สุด	≥4.00	0.62	ได้มาตรฐาน
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	4.67	มากที่สุด	≥4.00	0.67	ได้มาตรฐาน
ค่าเฉลี่ย	4.64	มากที่สุด	≥4.00	0.64	ได้มาตรฐาน
2. ความพึงพอใจต่อเวลา					
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับการบริการ	4.60	มากที่สุด	≥4.00	0.60	ได้มาตรฐาน
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	4.59	มากที่สุด	≥4.00	0.59	ได้มาตรฐาน
ค่าเฉลี่ย	4.60	มากที่สุด	≥4.00	0.60	ได้มาตรฐาน
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน					
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	4.62	มากที่สุด	≥4.00	0.62	ได้มาตรฐาน
โดยเฉลี่ย	4.62	มากที่สุด	≥4.00	0.62	ได้มาตรฐาน

จากตารางที่ 4.6 แสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ.2563 รอบที่ 1 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – เดือนมีนาคม 2563) สามารถสรุปผลได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 0.62 ซึ่งมีความพึงพอใจในเรื่องความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.67 โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 0.67 และมีความพึงพอใจในเรื่องความตรงต่อเวลานัดหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.59 โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 0.59

ตารางที่ 4. 7 แสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รอบที่ 2 (ระหว่างเดือนเมษายน – กันยายน 2563)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			คุณภาพการให้บริการ	
	ผลสำรวจ (1)	แปลผล	ค่าเป้าหมาย (2)	(1) – (2)	แปลผล (+/-)
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่					
1.1 ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร	4.65	มากที่สุด	≥4.00	0.65	ได้มาตรฐาน
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	4.45	มาก	≥4.00	0.45	ได้มาตรฐาน
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	4.50	มาก	≥4.00	0.50	ได้มาตรฐาน
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	4.47	มาก	≥4.00	0.47	ได้มาตรฐาน
ค่าเฉลี่ย	4.52	มากที่สุด	≥4.00	0.52	ได้มาตรฐาน
2. ความพึงพอใจต่อเวลา					
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	4.20	มาก	≥4.00	0.20	ได้มาตรฐาน
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	4.50	มาก	≥4.00	0.50	ได้มาตรฐาน
ค่าเฉลี่ย	4.35	มาก	≥4.00	0.35	ได้มาตรฐาน
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน					
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	4.25	มาก	≥4.00	0.25	ได้มาตรฐาน
โดยเฉลี่ย	4.43	มาก	≥4.00	0.43	ได้มาตรฐาน

จากตารางที่ 4.7 แสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ.2563 รอบที่ 2 (ระหว่างเดือนเมษายน – กันยายน 2563) สามารถสรุปผลได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 0.43 ซึ่งมีความพึงพอใจในเรื่องท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.65 โดยมีคุณภาพการให้บริการ ได้มาตรฐานเท่ากับ 0.65 และมีความพึงพอใจในเรื่อง ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.20 โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 0.20

4.1.5 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่องาน บริการของกลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 4. 8 แสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รอบที่ 1 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – เดือนมีนาคม 2563)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			คุณภาพการให้บริการ	
	ผลสำรวจ (1)	แปลผล	ค่าเป้าหมาย (2)	(1) – (2)	แปลผล (+/-)
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่					
1.1 ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร	5.00	มากที่สุด	≥4.00	1.00	ได้มาตรฐาน
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	5.00	มากที่สุด	≥4.00	1.00	ได้มาตรฐาน
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	5.00	มากที่สุด	≥4.00	1.00	ได้มาตรฐาน
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	5.00	มากที่สุด	≥4.00	1.00	ได้มาตรฐาน
ค่าเฉลี่ย	5.00	มากที่สุด	≥4.00	1.00	ได้มาตรฐาน
2. ความพึงพอใจต่อเวลา					
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	5.00	มากที่สุด	≥4.00	1.00	ได้มาตรฐาน
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	5.00	มากที่สุด	≥4.00	1.00	ได้มาตรฐาน
ค่าเฉลี่ย	5.00	มากที่สุด	≥4.00	1.00	ได้มาตรฐาน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			คุณภาพการให้บริการ	
	ผลสำรวจ (1)	แปลผล	ค่าเป้าหมาย (2)	(1) – (2)	แปลผล (+/-)
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน		มากที่สุด			
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	5.00	มากที่สุด	≥4.00	1.00	ได้มาตรฐาน
โดยเฉลี่ย	5.00	มากที่สุด	≥4.00	1.00	ได้มาตรฐาน

จากตารางที่ 4.8 แสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ.2563 รอบที่ 1 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – เดือนมีนาคม 2563) สามารถสรุปผลได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 1.00

ตารางที่ 4. 9 แสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รอบที่ 2 (ระหว่างเดือนเมษายน – กันยายน 2563)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			คุณภาพการให้บริการ	
	ผลสำรวจ (1)	แปลผล	ค่าเป้าหมาย (2)	(1) – (2)	แปลผล (+/-)
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่					
1.1 ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร	5.00	มากที่สุด	≥4.00	1.00	ได้มาตรฐาน
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	5.00	มากที่สุด	≥4.00	1.00	ได้มาตรฐาน
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	5.00	มากที่สุด	≥4.00	1.00	ได้มาตรฐาน
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	5.00	มากที่สุด	≥4.00	1.00	ได้มาตรฐาน
ค่าเฉลี่ย	5.00	มากที่สุด	≥4.00	1.00	ได้มาตรฐาน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			คุณภาพการให้บริการ	
	ผลสำรวจ (1)	แปลผล	ค่าเป้าหมาย (2)	(1) – (2)	แปลผล (+/-)
2. ความพึงพอใจต่อเวลา					
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับการบริการ	5.00	มากที่สุด	≥4.00	1.00	ได้มาตรฐาน
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	4.80	มากที่สุด	≥4.00	0.80	ได้มาตรฐาน
ค่าเฉลี่ย	4.90	มากที่สุด	≥4.00	0.90	ได้มาตรฐาน
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน		มากที่สุด			
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	5.00	มากที่สุด	≥4.00	1.00	ได้มาตรฐาน
โดยเฉลี่ย	4.97	มากที่สุด	≥4.00	0.97	ได้มาตรฐาน

จากตารางที่ 4.9 แสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ.2563 รอบที่ 2 (ระหว่างเดือนเมษายน – กันยายน 2563) สามารถสรุปผลได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 0.97 ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกเรื่อง โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 5.00 โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 1.00 ยกเว้น ความพึงพอใจในเรื่องความตรงต่อเวลานัดหมาย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.80 โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 0.80

4.2 การวิเคราะห์สถิติรายการของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายใน ระยะเวลาที่กำหนดจากระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (MONITORING AND EVALUATION SYSTEM :MES)

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศมีระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System :MES) เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการของสำนักโดยตรง ระบบทำให้บุคลากรสามารถรับทราบปัญหาหรือการขอรับบริการได้ และสามารถรายงานผลการปฏิบัติงานได้เมื่อปฏิบัติงานเสร็จ ทำให้สามารถรับทราบระยะเวลาการปฏิบัติงาน รวมทั้งปริมาณงาน เพื่อปรับปรุงกระบวนการการทำงาน และสร้างความมีส่วนร่วมจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยมีการกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสมในการให้บริการ (Service Level Agreement หรือ SLA) และได้นำข้อมูลสถิติจากระบบดังกล่าว มาประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยมีมาตรฐานระยะเวลาในการให้บริการดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4. 10 แสดงมาตรฐานระยะเวลาในการให้บริการของแต่ละกลุ่มงาน

กลุ่มงาน	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (ชั่วโมง)		
	ระดับง่าย	ระดับปานกลาง	ระดับยาก
	(Easy)	(Fair)	(Hard)
1. กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน	12	20	36
2. กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ	8	28	44
3. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ	12	28	60
4. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์	10	12	28

ทั้งนี้ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศได้มีการกำหนดค่าเป้าหมายร้อยละของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดเท่ากับ มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 90 (ภาคผนวก ก)

โดยมีเกณฑ์การประเมิน แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

< ร้อยละ 60	หมายถึง	การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน
ร้อยละ 60 - 69	หมายถึง	การดำเนินงานต้องปรับปรุง
ร้อยละ 70 - 79	หมายถึง	การดำเนินงานระดับพอใช้
ร้อยละ 80-89	หมายถึง	การดำเนินงานระดับดี

$\geq$ ร้อยละ 90 หมายถึง การดำเนินงานระดับดีมาก

เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ เท่ากับผลต่างของร้อยละของรายการของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดกับค่าเป้าหมายของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีความหมายดังนี้

คุณภาพการให้บริการ คือ

ร้อยละของรายการของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด - ค่าเป้าหมายที่กำหนด

ผลลัพธ์เป็น + หมายถึง การบริการมีคุณภาพได้มาตรฐานที่กำหนด

ผลลัพธ์เป็น 0 หมายถึง การบริการมีคุณภาพได้มาตรฐานที่กำหนด

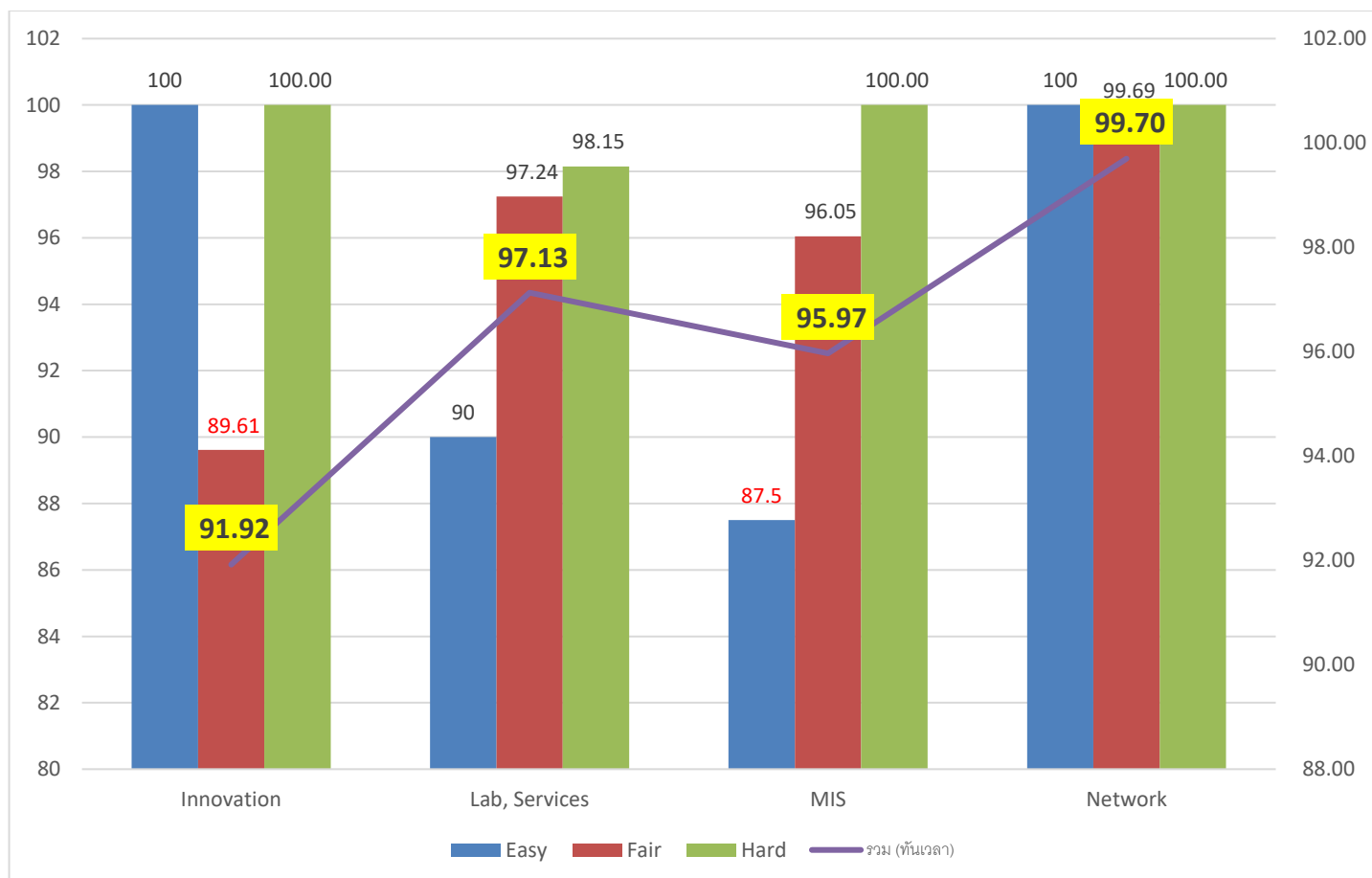
ผลลัพธ์เป็น - หมายถึง การบริการมีคุณภาพต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนด

4.2.1 ภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับแจ้งภายในระยะเวลาที่กำหนด

ตารางที่ 4. 11 แสดงภาพรวมการประเมินผลร้อยละของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – กันยายน 2563)

กลุ่มงาน	ทันเวลา		เกินเวลา		รวม		แปลผล	ค่าเป้าหมาย (ร้อยละ) (2)	คุณภาพการให้บริการ	
	จำนวน รายการ	ร้อยละ (1)	จำนวน รายการ	ร้อยละ	จำนวน รายการ	ร้อยละ			(1) – (2)	แปล (+/-)
1. กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ	91	91.92	8	8.08	99	100.00	ระดับดีมาก	≥90.00	1.92	ได้มาตรฐาน
2. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์	203	97.13	6	2.87	209	100.00	ระดับดีมาก	≥90.00	7.13	ได้มาตรฐาน
3. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ	262	95.97	11	4.03	273	100.00	ระดับดีมาก	≥90.00	5.97	ได้มาตรฐาน
4. กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน	336	99.70	1	0.30	337	100.00	ระดับดีมาก	≥90.00	9.70	ได้มาตรฐาน
จำนวนรายการรวม	892	97.17	26	2.83	918	100.00	ระดับดีมาก	≥90.00	7.17	ได้มาตรฐาน

จากตารางที่ 4.11 แสดงภาพรวมการประเมินผลร้อยละของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – กันยายน 2563) สามารถสรุปผลได้ว่า ร้อยละของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดโดยรวมเท่ากับ 97.17 มีการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 7.17 กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน มีการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งมีร้อยละของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดสูงสุดเท่ากับ 99.70 โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 9.70 รองลงมาคือ กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์มีการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งมีร้อยละของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดเท่ากับ 97.13 โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 7.13 กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ มีการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งมีร้อยละของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดเท่ากับ 95.97 โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 5.97 และกลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศมีการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งมีร้อยละของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดต่ำที่สุดเท่ากับ 91.92 โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 1.92

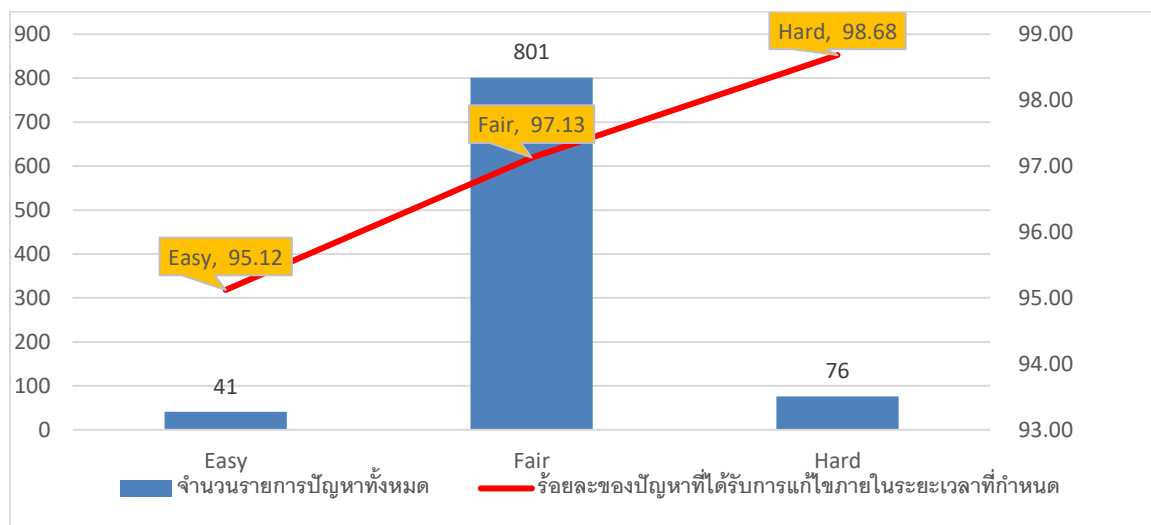


แผนภูมิกราฟที่ 4. 2 แสดงภาพรวมการประเมินผลร้อยละของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

จากแผนภูมิกราฟที่ 4.2 แสดงภาพรวมการประเมินผลร้อยละของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 สามารถสรุปผลได้ว่า กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานมีการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งมีร้อยละของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดโดยรวมสูงสุดเท่ากับ 99.70 โดยปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดที่ระดับ Easy คิดเป็นร้อยละ 100.00 ระดับ Fair คิดเป็นร้อยละ 99.69 และระดับ Hard คิดเป็นร้อยละ 100.00 ซึ่งมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานทุกระดับความยาก-ง่าย รองลงมาคือ กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์มีการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งมีปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดโดยรวมเท่ากับ 97.13 โดยปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดที่ระดับ Easy คิดเป็นร้อยละ 90.00 ระดับ Fair คิดเป็นร้อยละ 97.24 และระดับ Hard คิดเป็นร้อยละ 98.15 ซึ่งมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานทุกระดับความยาก-ง่าย กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศมีการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งมีร้อยละของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดโดยรวมเท่ากับ 95.97 โดยปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดที่ระดับ Easy คิดเป็นร้อยละ 87.50 ระดับ Fair คิดเป็นร้อยละ 96.05 และระดับ Hard คิดเป็นร้อยละ 100.00 ซึ่งมีคุณภาพการให้บริการส่วนใหญ่ได้มาตรฐานยกเว้นระดับ Easy มีคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ามาตรฐาน และกลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศมีการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งมีร้อยละของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดโดยรวมต่ำที่สุดเท่ากับ 91.92 โดยปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดที่ระดับ Easy คิดเป็นร้อยละ 100.00 ระดับ Fair คิดเป็นร้อยละ 89.61 และระดับ Hard คิดเป็นร้อยละ 100.00 ซึ่งมีคุณภาพการให้บริการส่วนใหญ่ได้มาตรฐานยกเว้นระดับ Fair มีคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ามาตรฐาน

ตารางที่ 4. 12 แสดงภาพรวมของจำนวนรายการปัญหาและร้อยละของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – กันยายน 2563) จำแนกตามระดับความยาก – ยากของปัญหาที่ได้รับแจ้ง

ระดับความ ยาก – ยาก	จำนวนรายการ ปัญหาที่ได้แจ้ง	ร้อยละของปัญหาที่ ได้รับการแก้ไข ภายในระยะเวลาที่ กำหนด	แปลผล	ค่าเป้าหมาย (ร้อยละ) (2)	คุณภาพการให้บริการ	
					(1) – (2)	แปล (+/-)
Easy	41	95.12	ระดับดีมาก	≥ 90.00	5.12	ได้มาตรฐาน
Fair	801	97.13	ระดับดีมาก	≥ 90.00	7.13	ได้มาตรฐาน
Hard	76	98.68	ระดับดีมาก	≥ 90.00	8.68	ได้มาตรฐาน
รวม	918	97.17	ระดับดีมาก	≥ 90.00	7.17	ได้มาตรฐาน



แผนภูมิกราฟที่ 4. 3 แสดงภาพรวมของจำนวนรายการปัญหาและร้อยละของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

จากตารางที่ 4.12 และแผนภูมิกราฟที่ 4.3 แสดงภาพรวมของจำนวนรายการปัญหาและร้อยละของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – กันยายน 2563) จำแนกตามระดับความยาก – ง่ายของปัญหาที่ได้รับแจ้ง สามารถสรุปผลได้ว่าระดับ Hard มีจำนวนรายการที่ได้รับแจ้งปัญหาเท่ากับ 76 รายการ ซึ่งมีร้อยละของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดสูงที่สุดเท่ากับ 98.68 มีการดำเนินการอยู่ในระดับดีมาก โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 8.68 รองลงมาคือ ระดับ Easy มีจำนวนรายการได้รับแจ้งปัญหาเท่ากับ 41 รายการ ซึ่งมีร้อยละของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดเท่ากับ 95.12 มีการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 5.12 และระดับ Fair มีจำนวนรายการได้รับแจ้งปัญหาเท่ากับ 801 รายการ ซึ่งมีร้อยละของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดต่ำที่สุดเท่ากับ 97.13 มีการดำเนินการอยู่ในระดับดีมาก โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 7.13

4.2.2 การประเมินผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับแจ้งภายในระยะเวลาที่กำหนด จำแนกตามประเภทงานบริการ

ตารางที่ 4.13 แสดงการประเมินผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับแจ้งภายในระยะเวลาที่กำหนดของกลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ระหว่างเดือน ตุลาคม 2562 – เดือนกันยายน 2563)

ระดับความยาก - ย่อย		จำนวนรายการ	ผลการปฏิบัติงาน (1)	แปลผล	ค่าเป้าหมาย (2)	คุณภาพการให้บริการ	
						(1) - (2)	แปล (+/-)
Easy	เกินกำหนด	-	-	ระดับดีมาก	≥90.00	10.00	ได้มาตรฐาน
	ทันเวลา	21	100.00				
	รวม	21	100.00				
Fair	เกินกำหนด	8	10.39	ระดับดีมาก	≥90.00	-0.39	ต่ำกว่ามาตรฐาน
	ทันเวลา	69	89.61				
	รวม	77	100.00				
Hard	เกินกำหนด	-	-	ระดับดีมาก	≥90.00	10.00	ได้มาตรฐาน
	ทันเวลา	1	100.00				
	รวม	1	100.00				
รวม (ทันเวลา)		91	91.92	ระดับดีมาก	≥90.00	1.92	ได้มาตรฐาน
รวม (เกินเวลา)		8	8.08				
รวมทั้งสิ้น		99	100				

จากตารางที่ 4.13 แสดงการประเมินผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับแจ้งภายในระยะเวลาที่กำหนดของกลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ระหว่างเดือน ตุลาคม 2562 – เดือนกันยายน 2563) สามารถสรุปผลได้ว่า จำนวนรายการปัญหารวมทั้งหมดเท่ากับ 99 รายการ มีร้อยละของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดโดยรวมเท่ากับ 91.92 โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 1.92 ทั้งนี้ มีรายการปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดในระดับ Hard คิดเป็นร้อยละ 100 มีดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก และระดับ Fair

คิดเป็นร้อยละ 100 มีการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 10.00 และระดับ Easy คิดเป็นร้อยละ 89.61 มีการดำเนินงานอยู่ในระดับดี โดยมีคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ามาตรฐานเท่ากับ -0.39

ตารางที่ 4. 14 แสดงการประเมินผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับแจ้งภายในระยะเวลาที่กำหนดของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – เดือนกันยายน 2563)

ระดับความยาก - ย่อย		จำนวนรายการ	ผลการปฏิบัติงาน (1)	แปลผล	ค่าเป้าหมาย (2)	คุณภาพการให้บริการ	
						(1) - (2)	แปล (+/-)
Easy	เกินกำหนด	1	10.00	ระดับดีมาก	≥90.00	0.00	ได้มาตรฐาน
	ทันเวลา	9	90.00				
	รวม	10	100.00				
Fair	เกินกำหนด	4	2.76	ระดับดีมาก	≥90.00	7.24	ได้มาตรฐาน
	ทันเวลา	141	97.24				
	รวม	145	100.00				
Hard	เกินกำหนด	1	1.85	ระดับดีมาก	≥90.00	8.15	ได้มาตรฐาน
	ทันเวลา	53	98.15				
	รวม	54	100.00				
รวม (ทันเวลา)		203	97.13	ระดับดีมาก	≥90.00	7.13	ได้มาตรฐาน
รวม (เกินเวลา)		6	2.87				
รวมทั้งสิ้น		209	100				

จากตารางที่ 4.14 แสดงการประเมินผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับแจ้งภายในระยะเวลาที่กำหนดของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ ปีงบประมาณ พ.ศ.2563 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – เดือนกันยายน 2563) สามารถสรุปผลได้ว่า จำนวนรายการปัญหารวมทั้งหมดเท่ากับ 209 รายการ มีร้อยละของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดโดยรวมเท่ากับ 97.13 โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 7.13 ทั้งนี้ มีรายการปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดในระดับ Hard

คิดเป็นร้อยละ 98.15 มีดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 8.15 ระดับ Fair คิดเป็นร้อยละ 97.24 มีการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 7.24 และระดับ Easy คิดเป็นร้อยละ 90.00 มีการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 10.00

ตารางที่ 4. 15 แสดงการประเมินผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับแจ้งภายใน
ระยะเวลาที่กำหนดของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ระหว่าง
เดือนตุลาคม 2562 – เดือนกันยายน 2563)

ระดับความยาก - ย่าง		จำนวน รายการ	ผลการปฏิบัติงาน (ร้อยละ) (1)	แปลผล	ค่าเป้าหมาย (ร้อยละ) (2)	คุณภาพการให้บริการ	
						(1) – (2)	แปล (+/-)
Easy	เกินกำหนด	1	12.50	ระดับดีมาก	≥90.00	2.50	ต่ำกว่ามาตรฐาน
	ทันเวลา	7	87.50				
	รวม	8	100.00				
Fair	เกินกำหนด	10	6.95	ระดับดีมาก	≥90.00	6.44	ได้มาตรฐาน
	ทันเวลา	243	96.05				
	รวม	253	100.00				
Hard	เกินกำหนด	-	-	ระดับดีมาก	≥90.00	10.00	ได้มาตรฐาน
	ทันเวลา	12	100.00				
	รวม	12	100.00				
รวม (ทันเวลา)		262	95.97	ระดับดีมาก	≥90.00	6.70	ได้มาตรฐาน
รวม (เกินเวลา)		11	4.03				
รวมทั้งสิ้น		273	100				

จากตารางที่ 4.15 แสดงการประเมินผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับแจ้งภายใน
ระยะเวลาที่กำหนดของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ.2563 (ระหว่างเดือนตุลาคม
2562 – เดือนกันยายน 2563) สามารถสรุปผลได้ว่า จำนวนรายการปัญหารวมทั้งหมดเท่ากับ 273 รายการ

มีร้อยละของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดโดยรวมเท่ากับ 95.97 โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 5.97 ทั้งนี้ มีรายการปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดในระดับ Hard คิดเป็นร้อยละ 100 มีดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 10.00 ระดับ Fair คิดเป็นร้อยละ 96.05 มีการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 6.05 และระดับ Easy คิดเป็นร้อยละ 87.50 มีการดำเนินงานอยู่ในระดับดี โดยมีคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ามาตรฐานเท่ากับ -2.50

ตารางที่ 4. 16 แสดงการประเมินผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับแจ้งภายในระยะเวลาที่กำหนดของกลุ่มงานโครงการพื้นฐาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – เดือนกันยายน 2563)

ระดับความยาก - ย่อย		จำนวนรายการ	ผลการปฏิบัติงาน (ร้อยละ) (1)	แปลผล	ค่าเป้าหมาย (ร้อยละ) (2)	คุณภาพการให้บริการ	
						(1) – (2)	แปล (+/-)
Easy	เกินกำหนด	-	-	ระดับดี มาก	≥90.00	10.00	ได้มาตรฐาน
	ทันเวลา	2	100.00				
	รวม	2	100.00				
Fair	เกินกำหนด	1	0.00	ระดับดี มาก	≥90.00	9.69	ได้มาตรฐาน
	ทันเวลา	325	99.69				
	รวม	326	100.00				
Hard	เกินกำหนด	-	-	ระดับดี มาก	≥90.00	10.00	ได้มาตรฐาน
	ทันเวลา	9	100.00				
	รวม	9	100.00				
รวม (ทันเวลา)		336	99.70	ระดับดี มาก	≥90.00	9.70	ได้มาตรฐาน
รวม (เกินเวลา)		1	0.30				
รวมทั้งสิ้น		337	100				

จากตารางที่ 4.16 แสดงการประเมินผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับแจ้งภายในระยะเวลาที่กำหนดของกลุ่มงานโครงการพื้นฐาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 –

เดือนกันยายน 2563) สามารถสรุปผลได้ว่า จำนวนรายการปัญหารวมทั้งหมดเท่ากับ 337 รายการ มีร้อยละของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดโดยรวมเท่ากับ 99.70 โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 9.70 ทั้งนี้ มีรายการปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดในระดับ Hard คิดเป็นร้อยละ 100 มีดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 10.00 ระดับ Fair คิดเป็นร้อยละ 99.69 มีการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 9.69 และระดับ Easy คิดเป็นร้อยละ 100 มีการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 10.00

4.3 การวิเคราะห์สถิติรายการที่ได้ติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหาจากระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (MONITORING AND EVALUATION SYSTEM :MES)

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศมีระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System :MES) เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการของสำนักโดยตรง โดยผู้ปฏิบัติงานจะต้องทำการติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากผู้ปฏิบัติงานรับทราบปัญหา หรือการขอรับบริการจากระบบ MES โดยมีเกณฑ์การประเมิน แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

< ร้อยละ 60	หมายถึง	การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน
ร้อยละ 60 - 69	หมายถึง	การดำเนินงานต้องปรับปรุง
ร้อยละ 70 - 79	หมายถึง	การดำเนินงานระดับพอใช้
ร้อยละ 80-89	หมายถึง	การดำเนินงานระดับดี
≥ ร้อยละ 90	หมายถึง	การดำเนินงานระดับดีมาก

ทั้งนี้ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศได้มีการกำหนดค่าเป้าหมายร้อยละของรายการที่ได้ติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งเท่ากับ มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 90 (ภาคผนวก ก)

เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ เท่ากับผลต่างของร้อยละของรายการของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดกับค่าเป้าหมายของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีความหมายดังนี้

คุณภาพการให้บริการ คือ

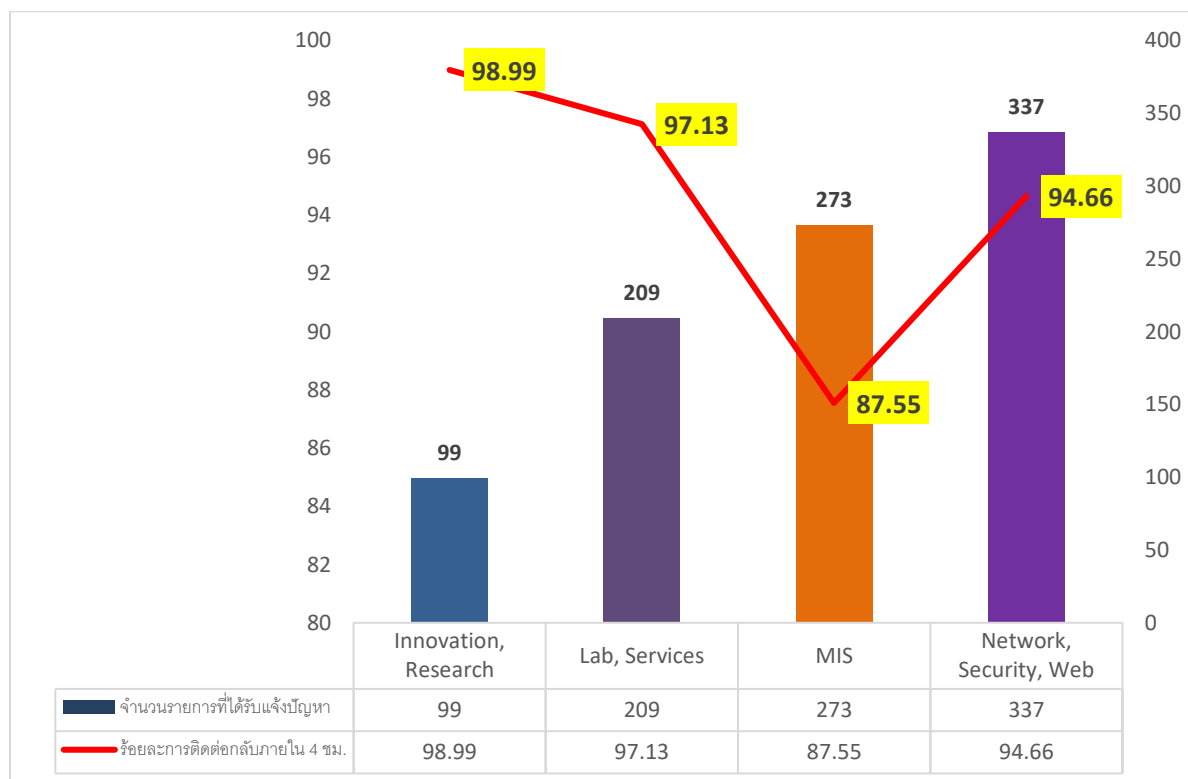
ร้อยละของรายการของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด - ค่าเป้าหมายที่กำหนด

ผลลัพธ์เป็น +	หมายถึง	การบริการมีคุณภาพได้มาตรฐานที่กำหนด
ผลลัพธ์เป็น 0	หมายถึง	การบริการมีคุณภาพได้มาตรฐานที่กำหนด
ผลลัพธ์เป็น -	หมายถึง	การบริการมีคุณภาพต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนด

4.3.1 ภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานในการติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหา

ตารางที่ 4. 17 แสดงภาพรวมการประเมินผลในการติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – กันยายน 2563)

การติดต่อกลับผู้รับบริการ	จำนวนรายการ	ผลการปฏิบัติงาน (ร้อยละ) (1)	แปลผล	ค่าเป้าหมาย (ร้อยละ) (2)	คุณภาพการให้บริการ	
					(1) – (2)	แปล (+/-)
ทันเวลา	859	93.57	ระดับดีมาก	≥90.00	3.57	ได้มาตรฐาน
เกินกำหนด	59	6.43				
รวม	918	100.00				



แผนภูมิกราฟที่ 4. 4 แสดงภาพรวมการประเมินผลในการติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

จากตารางที่ 4.17 และแผนภูมิกราฟที่ 4.4 แสดงภาพรวมการประเมินผลในการติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – กันยายน 2563) สามารถสรุปผลได้ว่า มีจำนวนรายการรวมทั้งหมดเท่ากับ 918 รายการ และมีจำนวนรายการที่ติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหาเท่ากับ 859 รายการ คิดเป็นร้อยละ 93.57 ซึ่งมีการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 3.57

4.3.2 การประเมินผลการปฏิบัติงานในการติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหา จำแนกตามประเภทงานบริการ

ตารางที่ 4. 18 แสดงการประเมินผลการปฏิบัติงานในการติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหาของกลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ.2563 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – เดือนกันยายน 2563)

การติดต่อกลับ ผู้รับบริการ	จำนวน รายการ	ผลการ ปฏิบัติงาน (ร้อยละ) (1)	แปลผล	ค่าเป้าหมาย (ร้อยละ) (2)	คุณภาพการให้บริการ	
					(1) – (2)	แปล (+/-)
ทันเวลา	98	98.99	ระดับดีมาก	≥90.00	8.99	ได้มาตรฐาน
เกินกำหนด	1	1.01				
รวม	99	100.00				

จากตารางที่ 4.18 แสดงการประเมินผลการปฏิบัติงานในการติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหาของกลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – เดือนกันยายน 2563) สามารถสรุปผลได้ว่า มีจำนวนรายการรวมทั้งหมดเท่ากับ 99 รายการ และมีจำนวนรายการที่ติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหาเท่ากับ 98 รายการ คิดเป็นร้อยละ 98.99 ซึ่งมีการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 8.99

ตารางที่ 4. 19 แสดงการประเมินผลการปฏิบัติงานในการติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหาของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – เดือนกันยายน 2563)

การติดต่อกลับ ผู้รับบริการ	จำนวน รายการ	ผลการ ปฏิบัติงาน (ร้อยละ) (1)	แปลผล	ค่าเป้าหมาย (ร้อยละ) (2)	คุณภาพการให้บริการ	
					(1) – (2)	แปล (+/-)
ทันเวลา	203	97.13	ระดับดีมาก	≥90.00	7.13	ได้มาตรฐาน
เกินกำหนด	6	2.87				
รวม	209	100.00				

จากตารางที่ 4.19 แสดงการประเมินผลการปฏิบัติงานในการติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหาของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ ปีงบประมาณ พ.ศ.2563 (ระหว่างเดือน ตุลาคม 2562 – เดือนกันยายน 2563) สามารถสรุปผลได้ว่า มีจำนวนรายการรวมทั้งหมดเท่ากับ 209 รายการ และมีจำนวนรายการที่ติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหาเท่ากับ 203 รายการ คิดเป็นร้อยละ 97.13 ซึ่งมีการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก โดยมีคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานเท่ากับ 7.13

ตารางที่ 4. 20 แสดงการประเมินผลการปฏิบัติงานในการติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหาของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ระหว่างเดือน ตุลาคม 2562 – เดือนกันยายน 2563)

การติดต่อกลับ ผู้รับบริการ	จำนวน รายการ	ผลการ ปฏิบัติงาน (ร้อยละ) (1)	แปลผล	ค่าเป้าหมาย (ร้อยละ) (2)	คุณภาพการให้บริการ	
					(1) – (2)	แปล (+/-)
ทันเวลา	239	87.55	ระดับดี	≥90.00	-2.45	ต่ำกว่า มาตรฐาน
เกินกำหนด	34	12.45				
รวม	273	100.00				

จากตารางที่ 4.20 แสดงการประเมินผลการปฏิบัติงานในการติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหาของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ.2563 (ระหว่าง เดือนตุลาคม 2562 – เดือนกันยายน 2563) สามารถสรุปผลได้ว่า มีจำนวนรายการรวมทั้งหมดเท่ากับ 273

รายการ และมีจำนวนรายการที่ติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหาเท่ากับ 239 รายการ คิดเป็นร้อยละ 87.55 ซึ่งมีการดำเนินงานอยู่ในระดับดี โดยมีคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ามาตรฐานเท่ากับ -2.45

ตารางที่ 4. 21 แสดงการประเมินผลการปฏิบัติงานในการติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหาของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – เดือนกันยายน 2563)

การติดต่อกลับ ผู้รับบริการ	จำนวน รายการ	ผลการ ปฏิบัติงาน (ร้อยละ) (1)	แปลผล	ค่าเป้าหมาย (ร้อยละ) (2)	คุณภาพการให้บริการ	
					(1) – (2)	แปล (+/-)
ทันเวลา	319	94.66	ระดับดี มาก	≥90.00	4.66	ได้มาตรฐาน
เกินกำหนด	18	5.34				
รวม	337	100.00				

จากตารางที่ 4.21 แสดงการประเมินผลการปฏิบัติงานในการติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหาของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน ปีงบประมาณ พ.ศ.2563 (ระหว่างเดือน ตุลาคม 2562 – เดือนกันยายน 2563) สามารถสรุปผลได้ว่า มีจำนวนรายการรวมทั้งหมดเท่ากับ 337 รายการ และมีจำนวนรายการที่ติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหาเท่ากับ 319 รายการ คิดเป็นร้อยละ 94.66 ซึ่งมีการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก โดยมีคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ามาตรฐานเท่ากับ 4.66

บทที่ 5

สรุป วิพากษ์ และข้อเสนอแนะ

ในการวิเคราะห์ เรื่อง ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีวัตถุประสงค์ประกอบด้วย 2 ประการ คือ

1) เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการประเมินการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 3 เกณฑ์การประเมิน คือ 1) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในสถาบันที่มีการแจกแบบสอบถามหลังการให้บริการเสร็จของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน 2) Service Time จากระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System :MES) 3) Response Time จากระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System :MES) ว่ามีคุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไร มีคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐาน หรือต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้

2) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอันจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศมีการให้บริการที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

โดยผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยใช้การสังเกต และศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารรายงาน ซึ่งเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษาและวิพากษ์ผลการศึกษา

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลและสามารถสรุปผลการศึกษาจากสถิติและการเปรียบเทียบผลการประเมินการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยได้แยกผลการวิเคราะห์ถึงการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ดังนี้

5.1.1 สรุปผลการศึกษาจากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่องานบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – เดือนกันยายน 2563) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 0.77 ซึ่งมีความพึงพอใจในเรื่องท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.80 โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 0.80 และความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.75 โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 0.75 และเมื่อจำแนกออกเป็นงานบริการต่าง ๆ ตามกลุ่มงานแล้ว พบว่า กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.99 มีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 0.99 รองลงมาคือ กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 มีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 0.84 กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 มีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 0.74 และกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.54 มีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 0.54 ตามลำดับ และจากการศึกษาผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่องานบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับมากที่สุด และมีคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานที่กำหนดไว้ และในส่วนความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากับ 4.40 แต่ยังคงมีคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานที่กำหนดไว้

5.1.2 สรุปผลการศึกษาจากสถิติรายการของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดจากระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (MONITORING AND EVALUATION SYSTEM: MES)

ผลการศึกษาพบว่า รายการปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ส่วนใหญ่มีการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก และมีคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยมีผลการประเมินที่สามารถจำแนกออกเป็นการให้บริการตามกลุ่มงานดังนี้

1) กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน มีการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งมีรายการปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดรวมเท่ากับ 336 รายการจากจำนวนรายการทั้งหมด 337 รายการ คิดเป็นร้อยละ 99.70 โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 9.70 ซึ่งแก้ไขปัญหในระดับ Easy ทันเวลาจำนวน 2 รายการจาก 2 รายการ คิดเป็นร้อยละ 100.00 แก้ไขปัญหาในระดับ Fair ทันเวลาจำนวน 325 รายการจาก 326 รายการ คิดเป็นร้อยละ 99.69 และแก้ไขปัญหในระดับ Hard ทันเวลาจำนวน 9 รายการจาก 9 รายการ คิดเป็นร้อยละ 100.00

2) กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ มีการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งมีรายการปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดรวมเท่ากับ 203 รายการจากจำนวนรายการทั้งหมด 209 รายการ คิดเป็นร้อยละ 97.13 โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 7.13 ซึ่งแก้ไขปัญหในระดับ Easy ทันเวลาจำนวน 9 รายการจาก 10 รายการ คิดเป็นร้อยละ 90.00 แก้ไขปัญหาในระดับ Fair ทันเวลาจำนวน 141 รายการจาก 145 รายการ คิดเป็นร้อยละ 97.24 และแก้ไขปัญหในระดับ Hard ทันเวลาจำนวน 53 รายการจาก 54 รายการ คิดเป็นร้อยละ 98.15

3) กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ มีการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งมีรายการปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดรวมเท่ากับ 262 รายการจากจำนวนรายการทั้งหมด 273 คิดเป็นร้อยละ 95.97 โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 5.97 ซึ่งแก้ไขปัญหในระดับ Easy ทันเวลาจำนวน 7 รายการจาก 8 รายการ คิดเป็นร้อยละ 87.50 ซึ่งมีคุณภาพการให้บริการต่ำกว่า มาตรฐาน แก้ไขปัญหในระดับ Fair ทันเวลาจำนวน 21 รายการจาก 22 รายการ คิดเป็นร้อยละ 96.05 และแก้ไขปัญหในระดับ Hard ทันเวลาจำนวน 12 รายการจาก 12 รายการ คิดเป็นร้อยละ 100.00 และ

4) กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งมีรายการปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดเท่ากับ 91 รายการจากจำนวนรายการทั้งหมด 99 รายการ คิดเป็นร้อยละ 91.92 โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 1.92 ซึ่งแก้ไขปัญหาใน

ระดับ Easy จำนวน 21 รายการจาก 21 รายการ คิดเป็นร้อยละ 100.00 แก้ไขปัญหาในระดับ Fair จำนวน 69 จาก 77 รายการ คิดเป็นร้อยละ 89.61 ซึ่งมีคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ามาตรฐาน และแก้ไขปัญหาในระดับ Hard จำนวน 1 รายการจาก 1 รายการ คิดเป็นร้อยละ 100.00

จากผลการประเมินคุณภาพการให้บริการข้างต้นพบว่า การแก้ไขปัญหาในระดับ Easy ของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศมีคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ามาตรฐาน ซึ่งมีจำนวนรายการเพียง 1 รายการ ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ค้นหาข้อมูลจากระบบ MES และสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานโดยตรงพบว่า การแก้ไขปัญหายุ่งยากของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศเป็นงานติดตั้งระบบ MIS ให้กับผู้รับบริการ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานได้ไปดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้วแต่ไม่ได้ดำเนินการปิดงานในระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System: MES) ภายในระยะเวลาที่กำหนด และแก้ไขปัญหาระดับ Fair ของกลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศมีคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ามาตรฐาน ซึ่งมีจำนวนรายการที่เกินเวลาทั้งหมด 8 รายการ ส่วนใหญ่เป็นงานที่มีกำหนดการหรือมีการตกลงช่วงเวลาในการดำเนินงานกับผู้รับบริการ ได้แก่ การจัดทำประกาศขึ้นเว็บไซต์ ซึ่งเป็นการขอรับบริการล่วงหน้า ทั้งนี้ ผู้มอบหมายงานได้มีการโอนย้ายงานดังกล่าวที่แจ้งมาในระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System: MES) ไปยังส่วนของระบบมอบหมายงาน ซึ่งสามารถติดตามผลการดำเนินงานได้จากส่วนของระบบมอบหมายงานต่อไปได้ แต่เนื่องจากผู้มอบหมายงานไม่ได้ทำการปิดงานในส่วนในระบบ Helpdesk จึงทำให้ระบบแสดงว่ามีงานที่ดำเนินการเกินเวลาที่กำหนด

5.1.3 สรุปผลการศึกษาจากสถิติรายการที่ได้ติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหาจากระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (MONITORING AND EVALUATION SYSTEM :MES)

ผลการศึกษาพบว่า ผลการประเมินร้อยละของการติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – กันยายน 2563) ในภาพรวมแล้วมีการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก และมีคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยมีจำนวนรายการรวมทั้งหมดเท่ากับ 918 รายการ และมีจำนวนรายการที่ติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหาเท่ากับ 854 รายการ คิดเป็นร้อยละ 93.57 โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 3.57 ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็นการให้บริการตามกลุ่มงานดังนี้

1) **กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ** มีจำนวนรายการรวมทั้งหมดเท่ากับ 99 รายการ และมีจำนวนรายการที่ติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหาเท่ากับ 98 รายการ คิดเป็นร้อยละ 98.99 โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 8.99

2) **กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์** มีจำนวนรายการรวมทั้งหมดเท่ากับ 209 รายการ และมีจำนวนรายการที่ติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหาเท่ากับ 203 รายการ คิดเป็นร้อยละ 97.13 โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 7.13

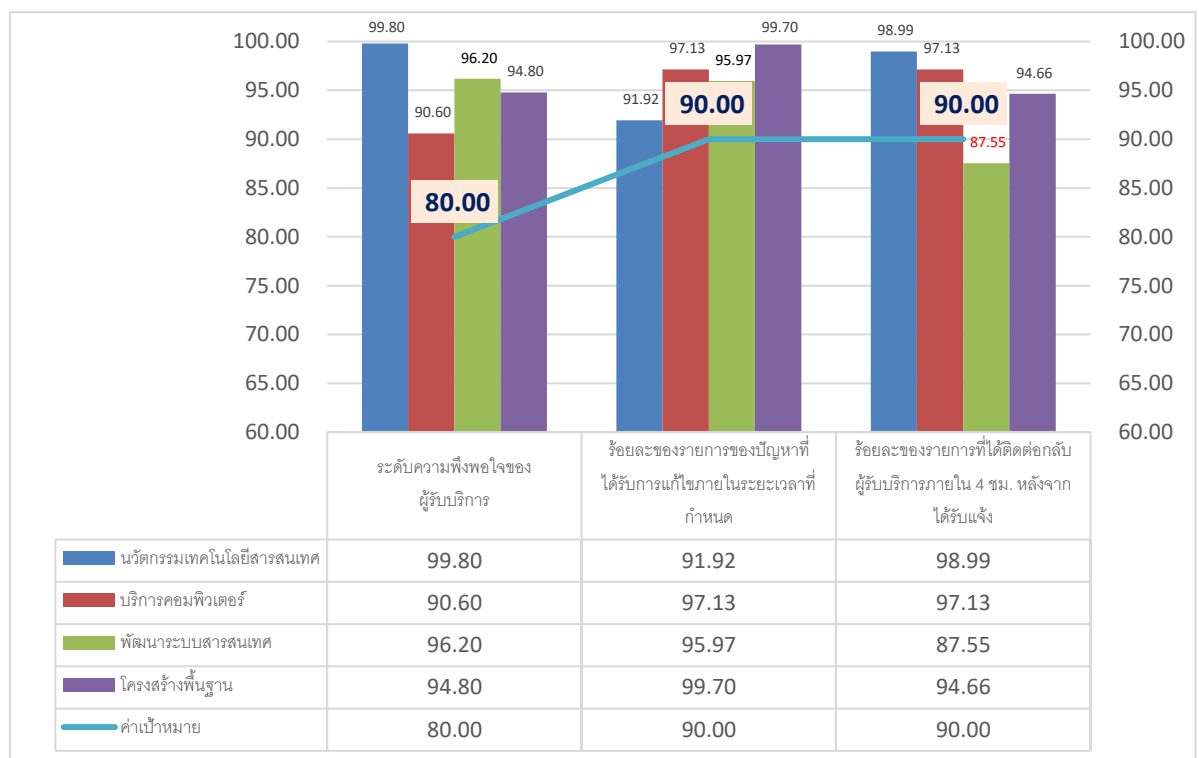
3) **กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน** มีจำนวนรายการรวมทั้งหมดเท่ากับ 337 รายการ และมีจำนวนรายการที่ติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหาเท่ากับ 319 รายการ คิดเป็นร้อยละ 94.66 โดยมีคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ามาตรฐานเท่ากับ 4.66 และ

4) **กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ** มีจำนวนรายการรวมทั้งหมดเท่ากับ 273 รายการ และมีจำนวนรายการที่ติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหาเท่ากับ 239 รายการ คิดเป็นร้อยละ 87.55 โดยมีคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ามาตรฐานเท่ากับ -2.45

จากผลการศึกษาข้างต้นพบว่า การติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหาของกลุ่มงานต่าง ๆ ส่วนใหญ่มีการติดต่อกลับภายในระยะเวลาที่กำหนดและมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐาน ยกเว้นกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศซึ่งมีรายการที่ติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหาที่มีคุณภาพการให้บริการที่ต่ำกว่ามาตรฐานเพียงกลุ่มงานเดียว ซึ่งเมื่อมีการศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมพบว่า รายการปัญหาที่มีการติดต่อกลับเกินระยะเวลาที่กำหนดส่วนใหญ่เป็นงานในระดับ Fair และเป็นงานเกี่ยวกับการขอใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศตามแบบฟอร์มที่กำหนด ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้มีการสัมภาษณ์กับผู้ปฏิบัติงานโดยตรงพบว่า สาเหตุที่ไม่สามารถติดต่อกลับผู้รับบริการ

ภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหา เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานติดภารกิจอื่นๆ ที่ไม่สามารถติดต่อกลับ ผู้รับบริการได้และไม่สามารถเข้าระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System: MES) เพื่อก록ข้อมูลได้ เช่น ผู้ปฏิบัติงานต้องเข้ารับการอบรมตลอดทั้งวัน ผู้ปฏิบัติงานต้องให้บริการหรือคำปรึกษาที่คลินิกวิทยานิพนธ์ตลอดทั้งวัน

ทั้งนี้ จากผลการศึกษาข้างต้นที่กล่าวมาแล้วผู้ศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษาจากผลการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยการเปรียบเทียบระหว่างผลการปฏิบัติงานกับค่าเป้าหมายที่กำหนด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยปรากฏรายละเอียดตามแผนภูมิกราฟที่ 5.1



แผนภูมิกราฟที่ 5.1 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างผลการปฏิบัติงานกับค่าเป้าหมายสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศที่กำหนด

5.2 ข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไขและพัฒนางาน

1. ปัญหาในเรื่องของจำนวนแบบสอบถามหลังการให้บริการเสร็จของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับกลับคืนยังมีจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับจำนวนครั้งการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีในระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System: MES) เป็นปัญหาที่อยู่เหนือการควบคุมของผู้ปฏิบัติงานการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนัก เนื่องจากการแจกแบบสอบถามเป็นหน้าที่ของกลุ่มงานและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการในงานนั้น ๆ นอกจากนี้ปัญหาดังกล่าวยังเป็นส่วนหนึ่งส่งผลให้จำนวนแบบสอบถามที่นำมาประเมินคุณภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่เพียงพอต่อการนำมาประมวลผล และทำให้ไม่สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์ได้ ดังนั้นจึงควรมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว คือ

1.1 มีการตรวจสอบ และติดตามจำนวนครั้งการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีในระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System: MES) ในทุกเดือน และตรวจสอบจำนวนแบบสอบถามหลังการให้บริการเสร็จของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับกลับคืนว่ามีจำนวนตรงกันหรือไม่ หากพบว่าจำนวนแบบสอบถามหลังการให้บริการเสร็จของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับกลับคืนมีจำนวนน้อยกว่าจำนวนครั้งการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีในระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System: MES) ให้ทำการแจ้งไปยังหัวหน้ากลุ่มงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยการจัดทำรายการให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการนั้น ๆ ทราบว่ามี Job ID ไต่บ้างที่ยังไม่ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา เพื่อให้ดำเนินการทวงถามแบบประเมินดังกล่าวจากผู้รับบริการต่อไป

1.2 สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการอำนวยความสะดวกในการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักมากขึ้น เช่น การนำ QR Code มาช่วยในการประเมินคุณภาพให้บริการจากผู้รับบริการ เป็นต้น

2. ปัญหาในเรื่องการประมวลผลเพื่อแสดงผลเบื้องต้นรวมถึงการรับรู้ถึงข้อมูลย้อนกลับจากผู้รับบริการไม่สามารถแสดงผลให้ผู้ปฏิบัติงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการสามารถรับรู้รับทราบได้ทันที ซึ่งมีผลต่อการดำเนินการตอบสนองต่อความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ เนื่องจากการประมวลผล และการวิเคราะห์ข้อมูลจากโปรแกรม SPSS นั้น ต้องดำเนินการโดยผู้ปฏิบัติงานการประเมินคุณภาพการให้บริการที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการวิเคราะห์ข้อมูล และการใช้งานโปรแกรมดังกล่าวด้วย รวมถึงต้องมีความละเอียดรอบคอบและทักษะในการปฏิบัติงานและต้องใช้ระยะเวลาในการ

ดำเนินงานพอสมควร ซึ่งในประเด็นปัญหานี้ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศแบบใหม่มาช่วยในการประเมินคุณภาพให้บริการจากผู้รับบริการ เช่น การประเมินคุณภาพการให้บริการแบบออนไลน์ในทุกงานที่ให้บริการ หรือการนำ QR Code มาช่วยในการประเมินคุณภาพให้บริการจากผู้รับบริการ ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าวสามารถออกรายงานแบบ Realtime เมื่อมีการประเมินคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการ

3. ปัญหาในเรื่องการให้บริการบางอย่างไม่สามารถเสร็จสมบูรณ์ในขั้นตอนการดำเนินงานภายในกลุ่มงานเดียวได้ จำเป็นต้องมีการดำเนินงานจากกลุ่มงานอื่น ๆ ร่วมด้วยจึงจะเสร็จสมบูรณ์ ซึ่งผู้รับบริการไม่ทราบถึงรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานภายในสำนัก ทำให้การประเมินผลความพึงพอใจไม่ตรงกับคุณภาพการให้บริการที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ ได้ดำเนินการอย่างแท้จริง ประเด็นปัญหานี้สำนักควรมีการพัฒนาระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System: MES) ที่มีอยู่แล้วให้สามารถแสดงผลการดำเนินงานต่าง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการรับทราบได้ด้วย และสามารถติดตามความก้าวหน้าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการได้ด้วยตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานภายในสำนัก ทำให้มีการประเมินผลความพึงพอใจได้ตรงกับคุณภาพการให้บริการที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ ดำเนินการอย่างแท้จริง

4. ปัญหาในเรื่องการให้บริการและการติดต่อกลับผู้รับบริการเกินระยะเวลาที่กำหนดส่วนใหญ่เกิดจากผู้ปฏิบัติงานมีภารกิจในด้านอื่น ๆ เช่น เข้ารับการอบรม ให้คำปรึกษาที่คลินิกวิทยานิพนธ์เป็นวิทยากร ในช่วงเวลาที่มีได้รับแจ้งปัญหา ดังนั้น สำนักจึงควรจัดสรรงานให้เหมาะสมกับปริมาณงานของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน ก่อนแจ้งข้อมูลรายการปัญหาลงในระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System: MES) โดยการตรวจสอบภารกิจของผู้ปฏิบัติงานก่อนทำการแจ้งงานเข้าระบบดังกล่าว ซึ่งระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System: MES) สามารถดูจำนวนรายการปัญหาต่าง ๆ ของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนได้ ซึ่งการจัดสรรปริมาณงานให้มีความเหมาะสมจะทำให้คุณภาพการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพที่ได้มาตรฐาน และส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับเกิดความพึงพอใจต่องานบริการของสำนัก

บรรณานุกรม

- Bitner. (1992). **Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees.** Journal of Marketing, 56.
- Christian Grönroos. (1984). **A Service Quality Model and its Marketing Implications.** Journal of Marketing, 18(4).
- Cordupleski, Rust, และ Zahorik. (1993). **Customer satisfaction, customer retention, and market share.** Journal of Retailing, 69.
- Cronin, Jr J Joseph, Taylor, และ Steven A. (1992). **Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension.** Journal of Marketing, 56(3).
- Fitzsimmons. (2004). **Service Management.** 78.
- Gronroos. (1990). **Service management and marketing.** Massachusetts: Lexington Books.
- Kotler, และ Anderson. (1987). 102.
- M.J. Bitner, และ A.R. Hubbert. (1994). **Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus.** Service Quality: New Directions in Theory and Practice.
- Napaporn Khantanapha. (2000). **An Empirical Study of Service Quality in Part-time MBA Program in Private and Public Universities in Thailand.** Dissertation Submitted to the Degree of Doctor of Business Administration, Wayne Huizenga Graduate School of Business and Entrepreneurship. Nova Southeastern University Oliver, Pamela E.(1993). Annual Review of Sociology.
- Oliver RL. (1993). **A Conceptual Model of Service Quality and Service Satisfaction :Compatible Goals, Different Concepts.** Adv Service Marketing Management, 2.

R. Buzzel, และ B. Gale. (1985). **Administrative Behavior**. New York: The Mcmillan Company.

Buzzell, R. D.

Schmenner. (1995). **Escaping the black holes of cost accounting**. Business Horizons.

Steve, Leon G. , และ Leslie Lazar Cook. (1995). **Opinion Regarding to the Service**. 4th ed. .

V.A. Zeithaml. (1988). **Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence**. *Journal of Marketing*, 52(3). เข้าถึงได้จาก <http://dx.doi.org/10.2307/1251446>

White, และ Abel. (1995). **ความหมายของคุณภาพการให้บริการ**. (ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต, บรรณาธิการ) เรียกใช้เมื่อ 15 มีนาคม 2561 จาก Writer แบ่งปันความรู้ สู้กันและกัน: http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=3&bookID=1285&read=true&count=%20true

Zeithaml, Parasuraman, และ Berry. (1988). **Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality**. *Journal of Marketing*, 35-48.

Zeithaml, Parasuraman, และ Berry. (1990). **Delivering Quality Service - Balancing Customer Perceptions and Expectations** . 18.

กนกวรรณ นาสมปอง. (2555). **สภาพการให้บริการการศึกษาทางอินเทอร์เน็ตงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ**. การค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, 13 - 14.

ครรชิตพล ยศพรไพบูลย์. (2551). **การวัดคุณภาพบริการร้านอาหาร Fast Food ใน 5 ด้านหลักของ SERVQUAL: ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ การดูแลเอาใจใส่ และรูปลักษณ์ทางกายภาพ**. วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

จินตนา บุญเดิม. (2549). **คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐประเทศ**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต.

ชมนาด ม่วงแก้ว. (2555). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรม
นักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 10.

ดรุณี คงสุวรรณ. (2542). ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายหนังสือสำคัญ สำนัก
บริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สารนิพนธ์ศึกษาศาสตร
มหาบัณฑิต (การศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์).

ประวร ไชยอ้าย. (2556). คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี.
ปัญหาพิเศษปริญญามหาบัณฑิต, 9.

ปิยะวัฒน์ น้อยนอนเมือง. (2559). การจัดการสหกรณ์ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์
การเกษตรในจังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.

พรพิมล คงฉิม. (2554). การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการจาก บริษัท
เอ็ม.เอช.อี - ดีแมก (ที) จำกัด. สารนิพนธ์หลักสูตรปริญญาการศึกษาหาบัณฑิต.

ภวัต วรรณพิน. (2554). การประเมินคุณภาพการบริการของร้าน True Coffee สาขาในมหาวิทยาลัย.
ปริญญานิพนธ์ (บริหารธุรกิจ).

ยุวดี มีพรปัญญาวิโชค. (2553). การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการของร้านกาแฟฟรีเมี่ยม แพรน
ไซส์ของต่างประเทศกับแฟรนไชส์ของไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ปริญญา
มหาบัณฑิต.

ลัดดา พุทธวารีกานต์ . (2550). พฤติกรรมและความพึงพอใจโดยรวมในการบริโภคเครื่องดื่มกาแฟสดที่
ร้าน True Coffee สาขาอาคารทรู ทาวเวอร์ ถนนรัชดาภิเษก กรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต.

วรรณวิมล จงจรวายสกุล. (2551). ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล. ทุนวิจัย
วิทยาลัยราชพฤกษ์.

- วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. (2539). **คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ พิมพ์ครั้งที่ 2)**. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2552). **จรรยาบรรณของบุคลากร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). **เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ = The secret of service marketing**. หน้า 66.
- สมิต สัจฉกร. (2543). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ (พิมพ์ครั้งที่ พิมพ์ครั้งที่ 2)**. กรุงเทพมหานคร: สายธาร.
- สิริกุล พรหมชาติ. (2552). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด**. สารนิพนธ์ หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
- เสาวนิต ปทุมวัฒน์ . (2545). **การประเมินคุณภาพการบริการของลูกค้าธนาคารประชาชน**. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาพีชไร.
- สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2563). **รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ 2563**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

“แบบฟอร์ม”

แบบประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการสำนัก
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

แบบประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการสำนัก สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
สำหรับข้าราชการและพนักงานสถาบัน รอบการประเมิน ครั้งที่ ปีงบประมาณ 2563

แบบ PE 05-2

คำชี้แจง แบบประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการสำนัก สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ แบ่งเป็น 8 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ผลสัมฤทธิ์ของงาน ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ

- | | |
|---|----------|
| 1. ระดับความสำเร็จของงานตามที่ได้รับมอบหมาย | 20 คะแนน |
| 2. ระดับความสำเร็จตามแผนยุทธศาสตร์ของสถาบัน | 50 คะแนน |
| 3. การบริหารงานทั่วไป | 30 คะแนน |

ส่วนที่ 3 ความเห็นเกี่ยวกับการเลื่อนเงินเดือน

ส่วนที่ 4 สรุปผลการประเมิน

ส่วนที่ 5 แผนพัฒนาการปฏิบัติราชการรายบุคคล

ส่วนที่ 6 ลายมือชื่อคณะกรรมการประเมิน

ส่วนที่ 7 การรับทราบผลการประเมิน

ส่วนที่ 8 เกณฑ์การคิดคะแนน

คณะกรรมการประเมินและพัฒนาผลการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการสำนัก ประกอบด้วย

- | | |
|---|---------------|
| 1. อธิการบดี | ประธานกรรมการ |
| 2. รองอธิการบดีทุกฝ่าย | กรรมการ |
| 3. ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคลหรือ
เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย | เลขานุการ |

ข้าพเจ้าขอส่งแบบประเมินผลการปฏิบัติงานนี้แก่ผู้บังคับบัญชา

เมื่อวันที่...../...../.....

(ลงชื่อ).....

(.....)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. ชื่อ-สกุล.....ตำแหน่ง ☐ อาจารย์ ☐ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ☐ รองศาสตราจารย์ ☐ ศาสตราจารย์
2. ตำแหน่งบริหาร : ผู้อำนวยการสำนัก ☐ สำนักวิจัย ☐ สำนักสรีรพัฒนา ☐ สำนักบรรณสารการพัฒนา ☒ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

ส่วนที่ 2 ผลสัมฤทธิ์ของงาน

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	เป้าหมายการดำเนินงาน		ผลการดำเนินงาน	
		เป้าหมาย	คะแนน	การบรรลุเป้าหมาย	คะแนน ที่ได้
1. ระดับความสำเร็จของงานตามที่ได้รับมอบหมาย (สอดคล้องกับพันธกิจ)					
1.1 งานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่อยู่ในความรับผิดชอบ ได้แก่ โครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาระบบสารสนเทศ งานบริการคอมพิวเตอร์และงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ	1.ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	-มากกว่าหรือเท่ากับ 4	5		
	2.ร้อยละของรายการที่ได้ติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้ง	- มากกว่าหรือเท่ากับ ร้อยละ 90			
	3.ร้อยละของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด	- มากกว่าหรือเท่ากับ ร้อยละ 90			
1.2 ร้อยละของการดำเนินโครงการ/กิจกรรมตามแผนการเตรียมการเข้าสู่การรับรองมาตรฐานสากล สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ		ดำเนินโครงการตามแผน ร้อยละ 100	5		
1.3 ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามโครงการบริหารความเสี่ยงของสำนัก		มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 90	5		
1.4 ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดในแผนปฏิบัตินโยบายของสำนัก		มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 90	5		
รวมองค์ประกอบที่ 1			20		

ภาคผนวก ข

คำแถลงนโยบายคุณภาพ

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์



คำแถลงนโยบายคุณภาพ (Quality Policy Statement) สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศดำเนินงานภายใต้นโยบายของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการแก่สังคม และสนับสนุนการดำเนินงานต่างๆ ภายในสถาบันฯ

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศยึดมั่นในการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศตามกรอบระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 และมุ่งมั่นในการพัฒนาบริการเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและชื่อเสียงของสถาบันฯ



สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศได้พัฒนาองค์ประกอบสำคัญในการทำงาน บุคลากรของสำนักฯ ทุกคนมีส่วนร่วมและใช้องค์ประกอบสำคัญนี้เป็นแนวทางในการบรรลุคุณภาพการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

Compliance

ยกระดับมาตรฐานการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามข้อกำหนดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

Modern Consistency

กำหนดและทบทวนวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพของสำนักฯ ที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ พร้อมทั้งดำเนินการให้สำเร็จตามเป้าหมายคุณภาพที่วางไว้และมีความทันสมัย

Efficiency and effectiveness

มุ่งผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อเพิ่มการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

Performance and Feedback

มีการติดตามผลลัพธ์และผลสะท้อนกลับและสื่อสารระหว่างกัน

Quick Response

มีการตอบสนองอย่างรวดเร็วในการแก้ปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น

นโยบายคุณภาพของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีมาตรฐาน
- ปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อการให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
- ดำเนินงานตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
- กระตุ้นและส่งเสริมคุณภาพการทำงานของบุคลากรด้วยเครื่องมือบริหารคุณภาพและการสื่อสาร

ตัวชี้วัดสำนัก

- 1.ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่ต่ำกว่า 4.00
- 2.จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการพิจารณาดำเนินการหรือชี้แจงแก้ไข ร้อยละ 100

รองศาสตราจารย์ ดร.ชุตินันต์ เกติวิบูลย์เวช
ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ



ภาคผนวก ค

แบบสอบถามเพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจหลังการให้บริการเสร็จ
ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

Job No.....

แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของอาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาของสถาบัน
ที่มีต่องานบริการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

กลุ่มงาน : เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ :

1. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

บุคลากรสถาบัน ☐ อาจารย์ นักศึกษา ☐ ภาคปกติ
☐ สายสนับสนุน ☐ ภาคพิเศษ

หน่วยงาน/คณะ/วิทยาลัย.....

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดระบุ ☒ ระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่องานบริการด้านต่างๆ ของสำนัก พร้อมทั้งกรุณาให้
คำแนะนำและสิ่งที่ต้องปรับปรุงด้วย

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่					
1.1 ทำที่ ความสุภาพ ความเป็นมิตร					
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก					
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น					
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ					
2. ความพึงพอใจต่อเวลา					
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ					
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย ☐ นัดหมาย ☐ ไม่ได้นัดหมาย					
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน					
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ					
ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่าง ยิ่ง
4. การมองอนาคตและความผูกพัน					
4.1 ท่านอยากใช้บริการจากสำนักอีกในครั้งต่อไป					
4.2 เมื่อต้องการข้อมูลด้านใดที่จะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ					

ข้อเสนอแนะอื่น

.....
.....

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

ขอขอบคุณท่านที่กรุณาให้ความคิดเห็นเพื่อสำนักจะได้นำไปปรับปรุงงานบริการข้างต้นให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

กรุณาส่งกลับคืนสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสยามบรมราชกุมารี ชั้น 11 จักขอบคุณยิ่ง

ภาคผนวก ง

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ
งานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
งานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

๒๕๖๓



กลุ่มงานแผนและพัฒนา สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

**รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนัก
เทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ 2563 ครั้งที่ 1**

1. วัตถุประสงค์

1. เพื่อต้องการทราบถึงข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. เพื่อนำข้อมูลความคิดเห็นและความพึงพอใจมาปรับปรุงประสิทธิภาพของการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. ขอบเขตของการศึกษา

1. ผู้รับบริการจากหน่วยงานต่าง ๆ ของสถาบัน ได้แก่ อาจารย์ และบุคลากร
2. ผู้รับบริการที่เป็นนักศึกษาของสถาบันจาก คณะ/สำนัก ทั้งนักศึกษาภาคปกติและนักศึกษาภาคพิเศษ
3. ผู้รับบริการจากหน่วยงานภายนอกสถาบัน ได้แก่ ผู้เข้าอบรมในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม 2562 -มี.ค. 2563 โดยวิธีการแจกแบบสำรวจไปยังบุคลากรผู้รับบริการหลังการให้บริการเสร็จ และวิธีการสำรวจแบบออนไลน์ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสำรวจหลังการให้บริการเสร็จ จำนวน 145 ชุด จำแนกได้ดังนี้

กลุ่มงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1. กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน	67	46.21
2. กลุ่มงานวิศวกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ	3	2.07
3. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ	15	10.34
4. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์	60	41.38
รวม	145	100.00

โดยมีจำนวนผู้รับบริการหลังการให้บริการเสร็จจำแนกตามหน่วยงานได้ดังนี้

หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม				รวม	คิดเป็นร้อยละ
	โครงสร้างพื้นฐาน	นวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ	พัฒนาระบบสารสนเทศ	บริการคอมพิวเตอร์		
1. คณะรัฐประศาสนศาสตร์	4	-	-	4	8	5.52
2. คณะบริหารธุรกิจ	2	-	-	2	4	2.76
3. คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ	3	-	-	1	4	2.76
4. คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม	-	-	-	2	2	1.38
5. คณะภาษาและการสื่อสาร	1	-	-	-	1	0.69
6. คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	1	-	1		2	1.38
7. คณะนิติศาสตร์	1	-	1	2	4	2.76
8. คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ	1	-	-	11	12	8.28
9. คณะการจัดการท่องเที่ยว	1	-	-	-	1	0.69
10. คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม	-	-	1	1	2	1.38
11. วิทยาลัยนานาชาติ	1	-	-	-	1	0.69
12. สำนักวิจัย	8	-		2	10	6.90
13. สำนักสรีรพัฒนา	7	-	-	-	7	4.83
14. สำนักบรรณสารการพัฒนา	1	-	-	-	1	0.69
15. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	4	2	1		7	4.83
16. กองบริการการศึกษา	-	-	1	6	7	4.83
17. สำนักงานอธิการบดี	2	-	2		4	2.76
18. กองแผนงาน	4	-	-	1	5	3.45
19. กองคลังและพัสดุ	-	-	-	6	6	4.14
20. กองงานผู้บริหาร	3	-	-	3	6	4.14
21. กองบริหารทรัพยากรบุคคล	5	-	4	2	11	7.59
22. สำนักงานตรวจสอบภายใน	-	-	-	3	3	2.07

หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม				รวม	คิดเป็นร้อยละ
	โครงสร้างพื้นฐาน	นวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ	พัฒนาระบบสารสนเทศ	บริการคอมพิวเตอร์		
23. ศูนย์ศึกษาการพัฒนาที่ยั่งยืนและเศรษฐกิจพอเพียง	1	-	-	-	1	0.69
24. สภาคณาจารย์	1	-	-	-	1	0.69
25. ศูนย์สาธารณประโยชน์และประชาสังคม	1	-	-	-	1	0.69
26. ศูนย์สำรวจความคิดเห็นของประชาชน “นิด้าโพล”	4	-	-	-	4	2.76
27. ศูนย์บริการวิชาการ	-	-	-	1	1	0.69
28. สำนักงานสภาสถาบัน	1	-	-	-	1	0.69
29. สหกรณ์ออมทรัพย์ สพบ.	1	-	-	-	1	0.69
30. กลุ่มงานผังแม่บทและอาคารสถานที่	-	-	-	1	1	0.69
31. ไม่ระบุหน่วยงาน	9	-	5	12	26	17.93
รวม	67	2	16	60	145	100.00

ผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ซึ่งเป็นนักศึกษา บุคลากรของสถาบัน และบุคคลทั่วไป มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 389 ชุด จำแนกได้ดังนี้

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม				จำนวนรวม	ร้อยละ
	LAB walk-in	LAB 2	LAB 3	LAB 4		
1. บุคลากร	-	8	2	14	24	6.17
2. นักศึกษาปริญญาโทภาคปกติ	49	15	3	3	70	17.99
3. นักศึกษาปริญญาโทภาคพิเศษ	38	151	15	39	243	62.47
4. นักศึกษาปริญญาเอก	28	13	4	1	46	11.83
5. บุคคลภายนอก	-	2	-	3	5	1.29
6. ไม่ระบุ	1	-	-	-	1	0.26
รวม	116	189	24	60	389	100.00

โดยมีผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำแนกตามหน่วยงานได้ดังนี้

หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม				รวม	คิดเป็นร้อยละ
	LAB walk-in	LAB 2	LAB 3	LAB 4		
1. คณะรัฐประศาสนศาสตร์	33	91	2	-	126	32.39
2. คณะบริหารธุรกิจ	6	-	-	21	27	6.94
3. คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ	9	6	-	1	16	4.11
4. คณะสถิติประยุกต์	8	46	-	14	68	17.48
5. คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม	3	6	-	-	9	2.31
6. คณะภาษาและการสื่อสาร	9	5	2	-	16	4.11
7. คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	18	22	1	13	54	13.88
8. คณะนิติศาสตร์	5	3	-	-	8	2.06
9. คณะการจัดการท่องเที่ยว	11	1	2	1	15	3.86
10. คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ	12	1	6	-	19	4.88
11. คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม	2	2	-	-	4	1.03
12. สำนักงานอธิการบดี	-	1	-	1	2	0.51
13. สำนักวิจัย	-	-	-	1	1	0.26
14. สำนักบรรณสารการพัฒนา	-	-	-	1	1	0.26
15. กองกลาง	-	-	-	1	1	0.26
16. กองบริหารทรัพยากรบุคคล	-	-	-	1	1	0.26
17. สำนักงานตรวจสอบภายใน	-	-	-	1	1	0.26
18. กลุ่มงานสื่อสารองค์การและกิจกรรมเพื่อสังคม	-	-	-	1	1	0.26
19. ไม่ระบุหน่วยงาน	-	5	11	3	19	4.88
รวม	116	189	24	60	389	100.00

ผู้ให้บริการ Helpdesk มีผู้ตอบแบบสำรวจซึ่งเป็นนักศึกษา และบุคลากรของสถาบัน จำนวน 66 ชุด จำแนกได้ดังนี้

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1. บุคลากรสถาบัน	9	13.64
2. นักศึกษาภาคปกติ	33	50.00
3. นักศึกษาภาคพิเศษ	24	36.36
รวม	66	100.00

โดยมีผู้ให้บริการ Helpdesk จำแนกตามหน่วยงานได้ดังนี้

หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
คณะรัฐประศาสนศาสตร์	18	27.27
คณะบริหารธุรกิจ	4	6.06
คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ	2	3.03
คณะสถิติประยุกต์	4	6.06
คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม	6	9.09
คณะภาษาและการสื่อสาร	5	7.58
คณะพัฒนาศาสตร์สุขภาพมนุษย์	5	7.58
คณะการจัดการท่องเที่ยว	2	3.03
คณะนิติศาสตร์	6	9.09
คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ	2	3.03
คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม	3	4.55
สำนักบรรณสารการพัฒนา	1	1.52
กองงานผู้บริหาร	1	1.52
กองกลาง	1	1.52
กองบริหารทรัพยากรบุคคล	4	6.06
กลุ่มงานสื่อสารองค์การและกิจกรรมเพื่อสังคม	1	1.52
ศูนย์สำรวจความคิดเห็นของประชาชน “นิด้าโพล”	1	1.52
รวม	66	100.00

1. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รับข้อมูลที่สะท้อนปัญหาและคุณภาพของงานบริการที่ดำเนินการอยู่
2. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งบุคลากรและนักศึกษาจะทำให้ได้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาคุณภาพงานบริการของสำนัก
3. ช่วยในการปรับปรุงประสิทธิภาพงานบริการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

2. ผลการสำรวจความพึงพอใจ

ในการวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกเป็นความพึงพอใจของบุคลากร นักศึกษาภาคปกติ และนักศึกษาภาคพิเศษ โดยจำแนกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่

- 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

โดยได้กำหนดเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 5 ระดับ โดยมีความหมายของคะแนน ดังนี้

- | | |
|-------------------|------------------------------------|
| คะแนน 0.00 – 1.50 | หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด |
| คะแนน 1.51 – 2.50 | หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย |
| คะแนน 2.51 – 3.50 | หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง |
| คะแนน 3.51 – 4.50 | หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก |
| คะแนน 4.51 – 5.00 | หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด |

และได้กำหนดเกณฑ์การประเมินความคิดเห็นของผู้รับบริการเป็น 5 ระดับ โดยมีความหมายของคะแนน ดังนี้

- | | |
|-------------------|------------------------------|
| คะแนน 0.00 – 1.50 | หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| คะแนน 1.51 – 2.50 | หมายถึง ไม่เห็นด้วย |
| คะแนน 2.51 – 3.50 | หมายถึง ไม่แน่ใจ |
| คะแนน 3.51 – 4.50 | หมายถึง เห็นด้วย |
| คะแนน 4.51 – 5.00 | หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง |

รายละเอียดการสำรวจดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจของบุคลากรภายในสถาบันจำแนกตามประเภทงานบริการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.
	1	2	3	4	5		
กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน							
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่							
1.1 ทำหน้าที่ ความสุภาพ ความเป็นมิตร	-	-	1.49	22.39	76.12	4.75	0.472
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	-	-	1.49	23.88	74.63	4.73	0.479
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	-	-	1.49	23.88	74.63	4.73	0.479
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	-	-	1.49	23.88	74.63	4.73	0.479
2. ความพึงพอใจต่อเวลา							
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	-	-	4.48	22.39	73.13	4.69	0.556
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	-	-	1.56	18.75	79.69	4.78	0.453
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน							
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	-	-	-	20.90	79.10	4.79	0.410
โดยเฉลี่ย	-	-	1.72	22.29	75.99	4.74	0.476
กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ							
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่							
1.1 ทำหน้าที่ ความสุภาพ ความเป็นมิตร	-	-	-	40.00	60.00	4.60	0.507
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	-	-	-	40.00	60.00	4.60	0.507
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	-	-	-	26.67	73.33	4.73	0.458
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	-	-	-	33.33	66.67	4.67	0.488
2. ความพึงพอใจต่อเวลา							
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	-	-	-	26.67	73.33	4.73	0.458
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	-	-	-	26.67	73.33	4.73	0.458
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน							
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	-	-	-	26.67	73.33	4.73	0.458
โดยเฉลี่ย	-	-	-	31.43	68.57	4.69	0.476

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.
	1	2	3	4	5		
กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์							
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่							
1.1 ทำหน้าที่ ความสุภาพ ความเป็นมิตร	-	-	10.00	18.33	71.67	4.62	0.666
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	-	-	8.33	20.00	71.67	4.63	0.637
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	-	-	8.33	21.67	70.00	4.62	0.640
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	-	-	6.67	20.00	73.33	4.67	0.601
2. ความพึงพอใจต่อเวลา							
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	-	-	11.67	16.67	71.67	4.60	0.694
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	-	-	10.17	20.34	69.49	4.59	0.673
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน							
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	-	-	10.00	18.33	71.67	4.62	0.666
โดยเฉลี่ย	-	-	9.31	19.33	71.36	4.62	0.654
กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ							
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่							
1.1 ทำหน้าที่ ความสุภาพ ความเป็นมิตร	-	-	-	-	100.00	5.00	-
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	-	-	-	-	100.00	5.00	-
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	-	-	-	-	100.00	5.00	-
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	-	-	-	-	100.00	5.00	-
2. ความพึงพอใจต่อเวลา							
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	-	-	-	-	100.00	5.00	-
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	-	-	-	-	100.00	5.00	-
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน							
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	-	-	-	-	100.00	5.00	-
โดยเฉลี่ย	-	-	-	-	100.00	5.00	-
ค่าเฉลี่ยรวม	4.76						

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่าผู้รับบริการภายในสถาบันมีความพึงพอใจต่อการใช้งานบริการต่าง ๆ ของสำนักโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ทั้งนี้ โดยมีสรุปผลความพึงพอใจของกลุ่มงานต่าง ๆ ดังนี้

1. กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 มีความพึงพอใจในเรื่องความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.79 และความพึงพอใจในเรื่องความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.69

2. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 มีความพึงพอใจในเรื่องรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ ความตรงต่อเวลานัดหมาย และความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.73 และมีความพึงพอใจในเรื่องท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร และความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.60

3. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 มีความพึงพอใจในเรื่องความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.67 และมีความพึงพอใจในเรื่องความตรงต่อเวลานัดหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.59

4. กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นของบุคลากรภายในสถาบัน เกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามประเภทงานบริการของสำนัก

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	SD.
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง		
กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน							
การมองอนาคตและความผูกพัน							
1. หากมีปัญหาคงขอใช้บริการอีก	-	-	1.49	20.90	77.61	4.76	0.464
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	-	-	-	23.88	76.12	4.76	0.430
โดยเฉลี่ย	-	-	0.75	22.39	76.87	4.76	0.447
กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ							
การมองอนาคตและความผูกพัน							
1. หากมีปัญหาคงขอใช้บริการอีก	-	-	-	20.00	80.00	4.80	0.414
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	-	-	-	20.00	80.00	4.80	0.414
โดยเฉลี่ย	-	-	-	20.00	80.00	4.80	0.414
กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์							
การมองอนาคตและความผูกพัน							
1. หากมีปัญหาคงขอใช้บริการอีก	-	-	8.33	23.33	68.33	4.60	0.643
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	-	-	8.33	23.33	68.33	4.60	0.643
โดยเฉลี่ย	-	-	8.33	23.33	68.33	4.60	0.643
กลุ่มงานวัดกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ							
การมองอนาคตและความผูกพัน							
1. หากมีปัญหาคงขอใช้บริการอีก	-	-	-	-	100.00	5.00	-
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	-	-	-	-	100.00	5.00	-
โดยเฉลี่ย	-	-	-	-	100.00	5.00	-
เฉลี่ยรวม	4.79						

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่าผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.79 โดยมีสรุปผลตามรายละเอียดดังนี้

1. กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.76 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานในอนาคต โดยหากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.76

2. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.80 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศในอนาคต โดยหากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.80

3. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.60 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ในอนาคต โดยหากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.60

4. กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 5.00 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานในอนาคต โดยหากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากัน 5.00

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

1. บริการรวดเร็ว และให้คำปรึกษาดีมาก (2)
2. รวดเร็ว และแก้ไขปัญหาได้ตรงประเด็น ทุกอย่าง มีความสามารถในการให้คำแนะนำดีมาก ชอบคุณมากๆ
3. บริการดีมาก
4. ดีมาก
5. ที่ ๆ ให้บริการดีมาก แม้จะเป็นเวลานอกการทำงาน ประทับใจมากๆ
6. มีความรวดเร็วมาก ชอบคุณ
7. ชอบคุณ

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Computer Lab) ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้บริการ

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม				จำนวนรวม	ร้อยละ
	LAB walk-in	LAB 2	LAB 3	LAB 4		
1. บุคลากร	-	106	5	19	130	39.39
2. นักศึกษาปริญญาโท ภาคปกติ	73	-	3	4	80	24.24
3. นักศึกษาปริญญาโท ภาคพิเศษ	38	2	7	-	47	14.24
4. นักศึกษาปริญญาเอก	58	4	4	2	68	20.61
5. บุคคลภายนอก	-	1	-		1	0.30
6. ไม่ระบุ	-	-	-	4	4	1.21
รวม	169	114	19	29	330	100.00

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.
		1	2	3	4	5		
	ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer lab)							
1.1	สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์	1.77	0.88	13.27	27.43	56.64	4.36	0.877
1.2	ประสิทธิภาพการใช้งาน Mouse/Keyboard	0.88	6.19	11.50	32.74	48.67	4.22	0.942
1.3	ความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์	0.88	1.77	16.81	30.09	50.44	4.27	0.869
1.4	ความพร้อมใช้งานของโปรแกรมที่ให้บริการ	0.89	1.79	14.29	31.25	51.79	4.31	0.849
1.5	ความสะอาดของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	4.42	2.65	6.19	33.63	53.10	4.28	1.013
1.6	ความสุภาพและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ Lab	0.92	1.83	11.93	31.19	54.13	4.36	0.834
	ค่าเฉลี่ย	1.63	2.52	12.33	31.06	52.46	4.30	0.897
	ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่							
2.1	สิ่งอำนวยความสะดวกในห้อง Lab	0.88	1.77	10.62	35.40	51.33	4.35	0.810
2.2	ความสะดวกสบายของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	1.77	1.77	7.96	34.51	53.98	4.37	0.847
2.3	ความสะอาดของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	3.57	3.57	5.36	34.82	52.68	4.29	0.983

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.
		1	2	3	4	5		
2.4	สิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดบริการ Help Desk	1.77	0.88	10.62	34.51	52.21	4.35	0.843
	ค่าเฉลี่ย	2.00	2.00	8.64	34.81	52.55	4.34	0.871
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ Smart Print (ถ้าใช้บริการ)								
3.1	ความง่ายของขั้นตอนในการใช้งาน	0.89	1.79	15.18	34.82	47.32	4.26	0.846
3.2	ความคมชัดของเอกสารที่พิมพ์	1.80	1.80	13.51	27.93	54.95	4.32	0.906
	ค่าเฉลี่ย	1.35	1.79	14.35	31.37	51.14	4.29	0.876
	โดยมีค่าเฉลี่ยรวม	4.31						

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 โดยมีความพึงพอใจเรื่องความสะดวกสบายของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.37 และมีความพึงพอใจเรื่องประสิทธิภาพการใช้งาน Mouse/Keyboard อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.22

ข้อมูลการใช้บริการ

1. วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ

วัตถุประสงค์การใช้บริการ	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
1) อินเทอร์เน็ต	80	35.71
2) โปรแกรม Microsoft Office	54	24.11
3) โปรแกรมเพื่อประมวลผลข้อมูล/คำนวณทางสถิติ เช่น SPSS, Lisrel	12	5.36
4) บริการพิมพ์ Smart Print	71	31.70
5) e-Thesis	2	0.89
6) อื่น ๆ เช่น gms, Copy CD	5	2.23
รวม		100.00

จากตารางข้างต้นพบว่า ผู้เข้าใช้บริการมีวัตถุประสงค์ของการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) โดยมีจำนวนการใช้อินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 35.71 มากที่สุด รองลงมาคือ ใช้บริการการพิมพ์ Smart Print คิดเป็นร้อยละ 31.70 โปรแกรม Microsoft Office คิดเป็นร้อยละ 24.11 ใช้บริการโปรแกรมเพื่อประมวลผลข้อมูล/คำนวณทางสถิติ เช่น SPSS, Lisrel คิดเป็นร้อยละ 5.36 อื่น ๆ เช่น gms, Copy CD คิดเป็นร้อยละ 2.23 และใช้บริการ e-Thesis คิดเป็นร้อยละ 0.89 ตามลำดับ

2. ความถี่ในการใช้บริการในรอบ 1 สัปดาห์

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
1) 1 - 2 ครั้ง	107	92.24
2) 3 - 4 ครั้ง	5	4.31
3) มากกว่า 4 ครั้ง	1	0.86
4) ไม่ระบุ	3	2.59
รวม	116	100.00

จากตารางข้างต้นพบว่า จำนวนผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) มีความถี่ในการใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง ในรอบ 1 สัปดาห์ จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.24 จำนวนผู้เข้าใช้บริการรองลงมาคือใช้บริการ 3 - 4 ครั้ง ในรอบ 1 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 4.31 ใช้บริการมากกว่า 4 ครั้ง ในรอบ 1 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 0.86 และไม่ระบุ คิดเป็นร้อยละ 2.59

3. ช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
1) วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 8.30 - 12.30 น.	36	21.43
2) วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 12.30 - 16.30 น.	42	25.00
3) วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 16.30 - 20.30 น.	11	6.55
4) วันเสาร์ - วันอาทิตย์ เวลา 8.30 - 13.00 น.	38	22.62
5) วันเสาร์ - วันอาทิตย์ เวลา 13.00 - 17.30 น.	41	24.40
รวม		100.00

จากตารางข้างต้นพบว่า จำนวนผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) ในช่วงวันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 12.30 - 16.30 น. มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.00 จำนวนผู้เข้าใช้บริการรองลงมาคือช่วงวันเสาร์ - วันอาทิตย์ เวลา 13.00 - 17.30 น. คิดเป็นร้อยละ 24.40 ช่วงวันเสาร์ - วันอาทิตย์ เวลา 8.30 - 13.00 น. คิดเป็นร้อยละ 22.62 ช่วงวันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 8.30 - 12.30 น. คิดเป็นร้อยละ 21.43 และช่วงวันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 16.30 - 20.30 น. มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.55 ตามลำดับ

4. จำนวนเวลาเฉลี่ยที่ใช้บริการในแต่ละครั้ง

เวลาเฉลี่ยที่ใช้บริการ	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
1) น้อยกว่า 30 นาที	24	20.69
2) 30 นาที - 1 ชั่วโมง	40	34.48
3) 1 - 2 ชั่วโมง	18	15.52
4) มากกว่า 2 ชั่วโมง	31	26.72
5) ไม่ระบุ	3	2.59
รวม	116	100.00

จากตารางข้างต้นพบว่า จำนวนเวลาเฉลี่ยที่มีผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) ในแต่ละครั้งมากที่สุด คือ 30 นาที - 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 34.48 รองลงมาใช้บริการมากกว่า 2 ชั่วโมง ในแต่ละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 26.72 ใช้บริการเฉลี่ยน้อยกว่า 30 นาที ในแต่ละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 20.69 และใช้บริการ 1 - 2 ชั่วโมง ในแต่ละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 15.52 และไม่ระบุ คิดเป็นร้อยละ 2.59 ตามลำดับ

5. ช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม	ร้อยละ
1) วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 8.30 - 12.30 น.	36	21.43
2) วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 12.30 - 16.30 น.	42	25.00
3) วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 16.30 - 20.30 น.	11	6.55
4) วันเสาร์ - วันอาทิตย์ เวลา 8.30 - 13.00 น.	38	22.62
5) วันเสาร์ - วันอาทิตย์ เวลา 13.00 - 17.30 น.	41	24.40
รวม		100.00

จากตารางข้างต้นพบว่า ผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) มีช่วงเวลาที่ใช้บริการมากที่สุดคือ วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 12.30 - 16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมาเป็นวันเสาร์ - วันอาทิตย์ เวลา 13.00 - 17.30 น. คิดเป็นร้อยละ 24.40 ช่วงเวลาที่ใช้บริการวันเสาร์ - วันอาทิตย์ เวลา 8.30 - 13.00 น. คิดเป็นร้อยละ 22.62 ช่วงเวลาที่ใช้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 8.30 - 12.30 น. คิดเป็นร้อยละ 21.43 และช่วงเวลาที่ใช้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 16.30 - 20.30 น. คิดเป็นร้อยละ 6.55 ตามลำดับ

6. ความเหมาะสมต่อเวลาเปิด - ปิด ให้บริการ

ความเหมาะสมต่อเวลาเปิด - ปิด ให้บริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1. เหมาะสม (จันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.30 - 18.30 น./เสาร์ - อาทิตย์ เวลา 8.30 - 17.30 น.)	98	84.48
2. ไม่เหมาะสม	13	11.21
3. ไม่ระบุ	5	4.31
รวม	116	100.00

จากตารางข้างต้นพบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมต่อเวลาเปิดปิดให้บริการ (จันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.30 - 18.30 น./เสาร์ - อาทิตย์ เวลา 8.30 - 17.30 น.) เห็นว่าเหมาะสมแล้ว คิดเป็นร้อยละ 84.48 เห็นว่าไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 11.21 และไม่ระบุ คิดเป็นร้อยละ 4.31

โดยมีการแสดงความคิดเห็นถึงระยะเวลาที่คิดว่าเหมาะสมเพิ่มเติม ดังนี้

1. 24 ชั่วโมง (2)
2. เสาร์-อาทิตย์ 08.00-17.00 น.
3. 8.30-19.00
4. 8.00-20.00
5. วันเสาร์ - อาทิตย์ ควรจะขยายเวลาการเปิด-ปิด
6. 08.00-19.00
7. เปิดให้นานขึ้น
8. 9.00-18.00
9. 8.30-20.30
10. อยากให้เปิดให้บริการถึง 19.30 น.เหมือนห้องสมุด
11. 8.00 น.
12. 18.00 น.
13. วันเสาร์ - อาทิตย์ เริ่ม 8.00 น.
14. 8.30-20.00 น.

7. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ

จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1) จำนวนเหมาะสมเพียงพอ	104	89.66
2) จำนวนน้อยไปไม่เพียงพอ	8	6.90
3) ไม่ระบุ	4	3.45
รวม	116	100.00

จากตารางข้างต้นพบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเพียงพอของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ เห็นว่ามีจำนวนเหมาะสมเพียงพอแล้ว คิดเป็นร้อยละ 89.66 และเห็นว่ามีจำนวนน้อยไปไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 6.90 และไม่ระบุ คิดเป็นร้อยละ 3.45

8. ความผูกพันต่อการให้บริการ

ความคิดเห็น	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1) การใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ในครั้งถัดไป		
1) ใช้บริการ	110	94.83
2) ไม่ใช้บริการ	1	0.86
3) ไม่ระบุ	5	4.31
รวม	116	100.00
2) การแนะนำให้มาใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์		
1) แนะนำ	111	95.69
2) ไม่แนะนำ	-	-
3) ไม่ระบุ	5	4.31
รวม	116	100.00

จากตารางข้างต้นพบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อการให้บริการโดยจะใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ในครั้งถัดไป คิดเป็นร้อยละ 94.83 และไม่ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 0.86 ไม่ระบุ คิดเป็นร้อยละ 4.31 ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้เข้าใช้บริการจะแนะนำให้นักศึกษาท่านอื่นมาใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์นี้ คิดเป็นร้อยละ 95.69 และไม่แนะนำ คิดร้อยละ 0.00 และไม่ระบุ 4.31 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

ด้านห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

1. เวลา log in GMS ใน Word เหมือนเครื่องจะทำงานช้าๆ กว่าปกติ เช่น พิมพ์ตามไม่ทัน แต่จะค้างแค่ 4-5 วิ เลยทำให้ตกใจว่าเครื่องจะค้างหรือเปล่า
2. คีย์บอร์ด ขาหัก 1 ข้าง
3. ไม่จำเป็นต้องทำแบบสอบถามนี้ทุกครั้งก่อนใช้งาน เนื่องจากบางครั้งมีความเร่งด่วน หาก user นั้น ใช้งานเป็นประจำ ควรทำแบบสอบถามเดือนละ 1 ครั้ง น่าจะเพียงพอ เนื่องจากคำตอบยังคงเดิม
4. สะอาด แอร์เย็นดีแล้ว

ด้านบริการ Smart Print

1. มีจุดบริการน้อย และสถานที่บริการเข้าถึงได้ยาก ต้องใช้เวลาในการเข้าใช้บริการ อยากให้เพิ่มจุดบริการ เช่น ได้อาคารเรียน เพื่อความสะดวกของผู้ใช้บริการ
2. เครื่องปรี้นขาวดำน้อยไป น่าจะมีสัก 2 เครื่อง ส่วนเครื่องปรี้นสี สีเพี้ยน
3. ดีมาก

ด้านอื่น ๆ

1. อยากให้มีเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้าน E-Thesis มากขึ้น พร้อมทั้งมีบริการเครื่องสำหรับ E-Thesis เนื่องจากบางครั้งลงโปรแกรมแล้วเกิดปัญหาต่อการดำเนินงานด้าน E-Thesis ในเครื่อง Laptop ซึ่งเป็นปัญหาต่อการพิมพ์งานเป็นอย่างมาก
2. เม้าส์คลิกเสียงดังไป
3. อยากให้มี instruction เรื่องการปรี้นที่แปะไว้ที่คอมพิวเตอร์แต่ละเครื่องเพื่อความสะดวกในการใช้งานมากขึ้น

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ด้านการเรียนการสอน (Computer Lab2) ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.
		1	2	3	4	5		
	ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์							
1.1	สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์	3.21	0.53	6.95	51.34	37.97	4.20	0.850
1.2	ประสิทธิภาพการใช้งาน Mouse/Keyboard	2.67	1.60	9.09	47.06	39.57	4.19	0.871
1.3	ความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์	2.14	0.53	13.90	50.27	33.16	4.12	0.821
1.4	ความสะอาดของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	1.61	1.61	11.83	40.32	44.62	4.25	0.847
1.5	ความคมชัดของจอ Projector	2.67	1.07	6.95	45.45	43.85	4.27	0.851
1.6	ความคมชัดของจอโทรทัศน์	2.67	1.07	9.63	42.25	44.39	4.25	0.876
1.7	ความคมชัดของระบบเสียง	2.15	1.08	7.53	48.92	40.32	4.24	0.812
1.8	การเตรียมความพร้อมในการเปิดให้บริการห้อง Lab	2.14	2.14	6.95	47.06	41.71	4.24	0.843
1.9	ความสุภาพและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ห้อง Lab	2.17	1.63	8.70	44.57	42.93	4.24	0.849
	โดยเฉลี่ย	2.38	1.25	9.06	46.36	40.95	4.22	0.847
	ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่							
2.1	สิ่งอำนวยความสะดวกในห้อง Lab	2.65	0.53	10.05	48.68	38.10	4.19	0.842
2.2	ความสะดวกสบายของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	2.65	1.59	9.52	46.56	39.68	4.19	0.873
2.3	สิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดบริการ Help desk	3.19	1.60	9.57	47.87	37.77	4.15	0.897
	โดยเฉลี่ย	2.83	1.24	9.72	47.70	38.51	4.18	0.870
	ค่าเฉลี่ยรวม	4.20						

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ด้านการเรียนการสอน (Computer Lab) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 โดยมีความพึงพอใจเรื่องความคมชัดของจอ Projector อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.27 และมีความพึงพอใจเรื่องความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.12

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

1. should be open a half an hour before start
2. โต๊ะเรียนมีครบน้้า
3. แอร์เย็นมาก หนาวมากๆ อยากให้เพิ่มอุณหภูมิ (4)
4. อยากให้ผู้ขายเครื่องตีมอัดโนมิตหน้าห้อง
5. น่าจะน้้าน้ำเปล่าเข้ามาได้

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 3 (Computer Lab 3) ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.
		1	2	3	4	5		
	ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Computer lab3)							
1.1	สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์	-	12.50	29.17	37.50	20.83	3.67	0.963
1.2	ประสิทธิภาพการใช้งาน Mouse/Keyboard	-	4.17	45.83	29.17	20.83	3.67	0.868
1.3	ความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์	4.17	8.33	37.50	29.17	20.83	3.54	1.062
1.4	ความสะอาดของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	-	-	29.17	41.67	29.17	4.00	0.780
1.5	ความคมชัดของจอ Projector	-	8.33	33.33	33.33	25.00	3.75	0.944
1.6	ความคมชัดของจอโทรทัศน์	-	8.33	33.33	29.17	29.17	3.79	0.977
1.7	ความคมชัดของระบบเสียง	-	8.33	20.83	45.83	25.00	3.88	0.900
1.8	การเตรียมความพร้อมในการเปิดให้บริการห้อง Lab	-	4.17	41.67	33.33	20.83	3.71	0.859
1.9	ความสุภาพและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ห้อง Lab	8.33	4.17	20.83	41.67	25.00	3.71	1.160
	โดยเฉลี่ย	1.39	6.48	32.41	35.65	24.07	3.75	0.946
	ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่							
2.1	สิ่งอำนวยความสะดวกในห้อง Lab	4.17	-	29.17	41.67	25.00	3.83	0.963
2.2	ความสะดวกสบายของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	-	4.17	29.17	41.67	25.00	3.88	0.850
2.3	ความสะอาดของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	-	-	26.67	53.33	20.00	3.93	0.704
2.4	สิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดบริการ Help desk	-	8.33	33.33	29.17	29.17	3.79	0.977
	โดยเฉลี่ย	1.04	3.13	29.58	41.46	24.79	3.86	0.874
	ค่าเฉลี่ยรวม	3.80						

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 3 (Computer Lab 3) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 โดยมีความพึงพอใจเรื่องความสะอาดของ

อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.00 และมีความพึงพอใจเรื่องความง่ายในการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.54

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

1. เพื่อน login ไม่ได้ ตามเจ้าหน้าที่แต่เขาไม่มา
2. Good
3. คอมพิวเตอร์ควรเข้าใช้งานได้ง่ายเพื่อสะดวกต่อการใช้งาน

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 4 (Computer Lab 4) ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.
		1	2	3	4	5		
	ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Computer lab4)							
1.1	สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์	1.67	-	10.00	50.00	38.33	4.23	0.767
1.2	ประสิทธิภาพการใช้งาน Mouse/Keyboard	1.67	-	6.67	53.33	38.33	4.27	0.733
1.3	ความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์	1.67	-	21.67	43.33	33.33	4.07	0.841
1.4	ความสะอาดของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	1.67	1.67	8.33	41.67	46.67	4.30	0.830
1.5	ความคมชัดของจอ Projector	1.67	1.67	10.00	46.67	40.00	4.22	0.825
1.6	ความคมชัดของจอโทรทัศน์	3.39	3.39	13.56	33.90	45.76	4.15	1.014
1.7	ความคมชัดของระบบเสียง	1.72	1.72	17.24	43.10	36.21	4.10	0.872
1.8	การเตรียมความพร้อมในการเปิดให้บริการห้อง Lab	3.33	3.33	11.67	41.67	40.00	4.12	0.976
1.9	ความสุภาพและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ห้อง Lab	1.69	3.39	13.56	40.68	40.68	4.15	0.906
	โดยเฉลี่ย	2.05	1.69	12.52	43.82	39.92	4.18	0.863
	ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่							
2.1	สิ่งอำนวยความสะดวกในห้อง Lab	1.67	5.00	20.00	43.33	30.00	3.95	0.928
2.2	ความสะดวกสบายของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	-	8.33	15.00	43.33	33.33	4.02	0.911
2.3	สิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดบริการ Help desk	-	8.33	15.00	43.33	-	4.02	0.911
	โดยเฉลี่ย	0.56	7.22	16.67	43.33	21.11	3.99	0.917
	ค่าเฉลี่ยรวม	4.09						

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้อาคารปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 4 (Computer Lab 4) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 โดยมีความพึงพอใจเรื่องความสะอาดของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.30 และมีความพึงพอใจเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกในห้อง Lab อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.95

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

1. เพิ่มโต๊ะสำหรับวางอาหารที่ใช้กิน Coffee Break
2. จอที่เรียนไม่ชัดมองไม่เห็น และจำนวนที่นั่งเรียนไม่เพียงพอแก่นักศึกษา มีนักศึกษามาเรียน 50 คน มีที่นั่งเรียน 40 ที่
3. ห้องไม่พอกับปริมาณนักเรียน ควรปรับปรุง (4)
4. ควรมี Laptop สำรองไว้ให้นักศึกษา สำหรับกรณีที่คอมพิวเตอร์ PC ไม่เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา เพื่อให้ นักศึกษามีคอมพิวเตอร์ใช้ในการเรียนทุกคน
5. ควรเลือกห้องให้เหมาะสมกับจำนวนนักศึกษา เพื่อให้มีคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อนักศึกษา
6. วันเรียนช่วยเปิดห้องตอน 8.00 น ด้วย

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการ Helpdesk ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.
		1	2	3	4	5		
1	ท่าทีความสุภาพ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ	-	-	1.52	22.73	75.76	4.74	0.474
2	ความกระตือรือร้นและความตั้งใจในการให้บริการ	-	-	1.52	28.79	69.70	4.68	0.501
3	ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ	-	-	6.06	34.85	59.09	4.53	0.613
4	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การช่วยเหลือให้คำแนะนำ การแก้ปัญหา	-	-	1.52	19.70	78.79	4.77	0.457
ค่าเฉลี่ยรวม		-	-	2.65	26.52	70.83	4.68	0.511

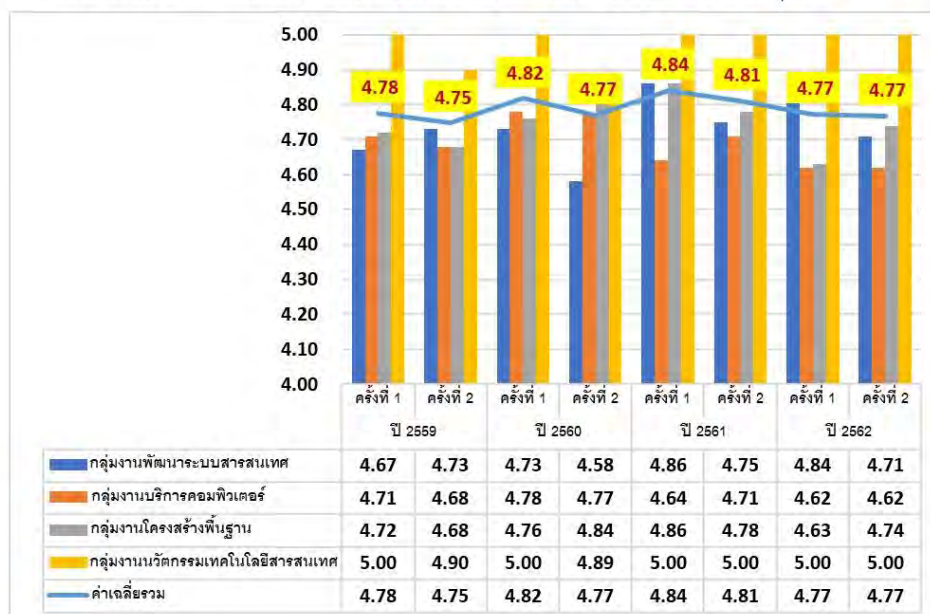
จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ Helpdesk โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 โดยมีความพึงพอใจเรื่องความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การช่วยเหลือให้คำแนะนำ การแก้ปัญหา อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.77 และความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

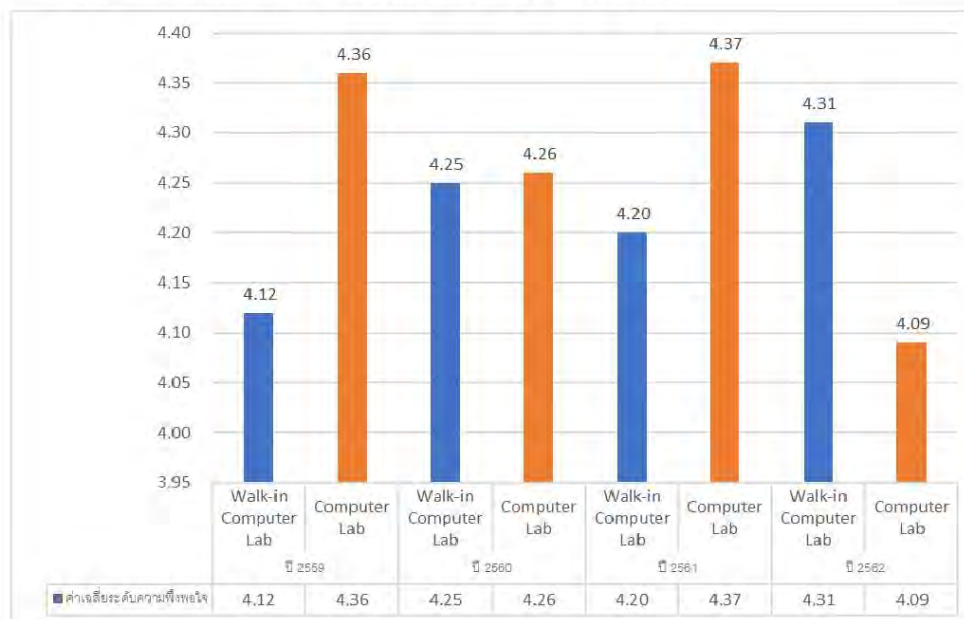
1. Very helpdesk staffs. Fix problem fast + very understanding the needs of customer.
2. อยากรให้ขยายเวลาบริการให้นานกว่านี้ โดยเฉพาะช่วงเย็น-ค่ำ อาจจะบางช่วง เช่น ช่วงที่ต้อง print งานเยอะ ๆ ในช่วงปลายภาค
3. คุณวิสุทธิ บริการดีมาก ช่วยแก้ปัญหา external HD ที่มีปัญหาได้ทำให้นักศึกษาไม่ต้อง ไม่เสียเงินค่ากู้ Hard disk จากหน่วยงานภายนอก
4. ให้บริการดี และแก้ปัญหาด้าน IT ได้ตามที่ร้องขอ
5. บุคลากรให้คำแนะนำบริการดีมาก

ภาคผนวก

แผนภูมิที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของบุคลากรภายในสถาบันที่มีต่องานบริการด้าน IT ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 – 2562 จำแนกตามกลุ่มงาน



แผนภูมิที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 – 2562



รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ 2563 ครั้งที่ 2

1. วัตถุประสงค์

1. เพื่อต้องการทราบถึงข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. เพื่อนำข้อมูลความคิดเห็นและความพึงพอใจมาปรับปรุงประสิทธิภาพของการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. ขอบเขตของการศึกษา

1. ผู้รับบริการจากหน่วยงานต่าง ๆ ของสถาบัน ได้แก่ อาจารย์ และบุคลากร
2. ผู้รับบริการที่เป็นนักศึกษาของสถาบันจาก คณะ/สำนัก ทั้งนักศึกษาภาคปกติและนักศึกษาภาคพิเศษ
3. ผู้รับบริการจากหน่วยงานภายนอกสถาบัน ได้แก่ ผู้เข้าอบรมในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนเมษายน - กันยายน 2563 โดยวิธีการแจกแบบสำรวจไปยังบุคลากรผู้รับบริการหลังการให้บริการเสร็จ และวิธีการสำรวจแบบออนไลน์ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสำรวจหลังการให้บริการเสร็จ จำนวน 73 ชุด จำแนกได้ดังนี้

กลุ่มงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1. กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน	44	60.27
2. กลุ่มงานวิศวกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ	5	6.85
3. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ	4	5.48
4. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์	20	27.40
รวม	73	100.00

โดยมีจำนวนผู้รับบริการหลังการให้บริการเสร็จจำแนกตามหน่วยงานได้ดังนี้

หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม				รวม	คิดเป็นร้อยละ
	โครงสร้างพื้นฐาน	นวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ	พัฒนาระบบสารสนเทศ	บริการคอมพิวเตอร์		
1 คณะรัฐประศาสนศาสตร์	1	-	-	5	6	8.22
2 คณะบริหารธุรกิจ	3	-	-	-	3	4.11
3 คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ	1	-	-	1	2	2.74
4 คณะสถิติประยุกต์	1	-	-	-	1	1.37
5 คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม	-	-	-	3	3	4.11
6 คณะภาษาและการสื่อสาร	2	-	-	-	2	2.74
7 คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	3	-	-	-	3	4.11
8 คณะนิติศาสตร์	3	-	-	-	3	4.11
9 คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ	1	-	-	-	1	1.37
10 คณะการจัดการท่องเที่ยว	1	-	-	-	1	1.37
11 คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม	1	-	-	1	2	2.74
12 วิทยาลัยนานาชาติ	7	-	-	-	7	9.59
13 สำนักวิจัย	3	-	-	1	4	5.48
14 สำนักสิทธิพัฒนา	-	-	-	1	1	1.37
15 สำนักบรรณสารการพัฒนา	1	-	-	-	1	1.37
16 สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	5	-	-	6	8.22
17 กองบริการการศึกษา	-	-	-	1	1	1.37
18 กองแผนงาน	2	-	-	1	3	4.11
19 กองคลังและพัสดุ	-	-	-	1	1	1.37
20 กองงานผู้บริหาร	5	-	-	-	5	6.85
21 กองบริหารทรัพยากรบุคคล	2	-	4	1	7	9.59
22 ศูนย์ศึกษาการพัฒนาที่ยั่งยืนและเศรษฐกิจพอเพียง	-	-	-	2	2	2.74
23 ศูนย์สำรวจความคิดเห็นของ	2	-	-	-	2	2.74

หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม				รวม	คิดเป็นร้อยละ
	โครงสร้างพื้นฐาน	นวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ	พัฒนาระบบสารสนเทศ	บริการคอมพิวเตอร์		
ประชาชน "นิด้าโพล"						
24 สมาคมศิษย์เก่า	1	-	-	1	2	2.74
25 ไม่ระบุหน่วยงาน	3	-	-	1	4	5.48
รวม	44	5	4	20	73	100.00

ผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ซึ่งเป็นนักศึกษา บุคลากรของสถาบัน และบุคคลภายนอก มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 261 ชุด จำแนกได้ดังนี้

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม				จำนวนรวม	ร้อยละ
	LAB walk-in	LAB 2	LAB 3	LAB 4		
1. บุคลากรของสถาบัน	-	30	12	2	44	16.86
2. นักศึกษาปริญญาโท ภาคปกติ	-	12	-	1	13	4.98
3. นักศึกษาปริญญาโท ภาคพิเศษ	-	50	-	29	79	30.27
4. นักศึกษาปริญญาเอก	-	7	-	-	7	2.68
5. บุคคลภายนอก	-	118	-	-	118	45.21
รวม	-	217	12	32	261	100.00

โดยมีผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำแนกตามหน่วยงานได้ดังนี้

หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม				รวม	คิดเป็นร้อยละ
	LAB walk-in	LAB 2	LAB 3	LAB 4		
1 คณะรัฐประศาสนศาสตร์	-	5	-	-	5	1.92
2 คณะบริหารธุรกิจ	-	19	-	3	22	8.43
3 คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ	-	8	-	1	9	3.45
4 คณะสถิติประยุกต์	-	39	-	15	54	20.69

หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม				รวม	คิดเป็นร้อยละ
	LAB walk-in	LAB 2	LAB 3	LAB 4		
5 คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม	-	6	-	-	6	2.30
6 คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	-	1	-	12	13	4.98
7 คณะนิติศาสตร์	-	1	-	-	1	0.38
8 คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ	-	1	-	-	1	0.38
9 คณะการจัดการท่องเที่ยว	-	8	-	-	8	3.07
10 คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม	-	2	-	-	2	0.77
11 สำนักงานอธิการบดี	-	1	-	-	1	0.38
12 สำนักวิจัย	-	1	12	-	13	4.98
13 สำนักสรีรพัฒนา	-	2	-	-	2	0.77
14 สำนักบรรณสารการพัฒนา	-	2	-	-	2	0.77
15 กองบริการการศึกษา	-	2	-	-	2	0.77
16 กองคลังและพัสดุ	-	2	-	-	2	0.77
17 กองงานผู้บริหาร	-	1	-	-	1	0.38
18 กองบริหารทรัพยากรบุคคล	-	1	-	-	1	0.38
19 สภาคณาจารย์	-	1	-	-	1	0.38
20 ไม่ระบุหน่วยงาน	-	114	-	1	115	44.06
รวม	-	217	12	32	261	100.00

ผู้ให้บริการ Helpdesk มีผู้ตอบแบบสำรวจซึ่งเป็นนักศึกษา และบุคลากรของสถาบัน จำนวน 18 ชุด จำแนกได้ดังนี้

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1. บุคลากรสถาบัน	6	33.33
2. นักศึกษาภาคปกติ	10	55.56
3. นักศึกษาภาคพิเศษ	2	11.11
รวม	18	100.00

โดยมีผู้ให้บริการ Helpdesk จำแนกตามหน่วยงานได้ดังนี้

หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
คณะรัฐประศาสนศาสตร์	3	16.67
คณะบริหารธุรกิจ	3	16.67
คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ	2	11.11
คณะสถิติประยุกต์	1	5.56
คณะพัฒนาศาสตร์พยาบาล	1	5.56
คณะการจัดการท่องเที่ยว	3	16.67
คณะนิติศาสตร์	1	5.56
สำนักวิจัย	3	16.67
ไม่ระบุ	1	5.56
รวม	18	100.00

1. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รับข้อมูลที่สะท้อนปัญหาและคุณภาพของงานบริการที่ดำเนินการอยู่
2. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งบุคลากรและนักศึกษาจะทำให้ได้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาคุณภาพงานบริการของสำนัก
3. ช่วยในการปรับปรุงประสิทธิภาพงานบริการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

2. ผลการสำรวจความพึงพอใจ

ในการวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกเป็นความพึงพอใจของบุคลากร นักศึกษาภาคปกติ และนักศึกษาภาคพิเศษ โดยจำแนกระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการที่มีต่องานบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่

- 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

- 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

โดยได้กำหนดเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 5 ระดับ โดยมีความหมายของคะแนน ดังนี้

- คะแนน 0.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
- คะแนน 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- คะแนน 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- คะแนน 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- คะแนน 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

และได้กำหนดเกณฑ์การประเมินความคิดเห็นของผู้รับบริการเป็น 5 ระดับ โดยมีความหมายของคะแนน ดังนี้

- คะแนน 0.00 – 1.50 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- คะแนน 1.51 – 2.50 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
- คะแนน 2.51 – 3.50 หมายถึง ไม่แน่ใจ
- คะแนน 3.51 – 4.50 หมายถึง เห็นด้วย
- คะแนน 4.51 – 5.00 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

รายละเอียดการสำรวจดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจของบุคลากรภายในสถาบันจำแนกตามประเภทงานบริการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน		
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่		
1.1 ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร	4.75	มากที่สุด
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	4.82	มากที่สุด
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	4.70	มากที่สุด
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	4.72	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อเวลา		
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	4.75	มากที่สุด
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	4.79	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน		
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	4.68	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.74	มากที่สุด
กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ		
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่		
1.1 ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร	5.00	มากที่สุด
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	5.00	มากที่สุด
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	5.00	มากที่สุด
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	5.00	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อเวลา		
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	5.00	มากที่สุด
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	5.00	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน		
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	5.00	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	5.00	มากที่สุด

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์		
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่		
1.1 ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร	4.65	มากที่สุด
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	4.45	มาก
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	4.50	มาก
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	4.47	มาก
2. ความพึงพอใจต่อเวลา		
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	4.20	มาก
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	4.50	มาก
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน		
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	4.25	มาก
โดยเฉลี่ย	4.43	มาก
กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ		
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่		
1.1 ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร	5.00	มากที่สุด
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	5.00	มากที่สุด
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	5.00	มากที่สุด
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	5.00	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อเวลา		
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	5.00	มากที่สุด
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	4.80	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน		
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	5.00	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.97	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.79	มากที่สุด

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่าผู้รับบริการภายในสถาบันมีความพึงพอใจต่อการใช้งานบริการต่าง ๆ ของสำนักโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ทั้งนี้ โดยมีสรุปผลความพึงพอใจของกลุ่มงานต่าง ๆ ดังนี้

1. กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 มีความพึงพอใจในเรื่องความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 และความพึงพอใจในเรื่องความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.68

2. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00

3. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 มีความพึงพอใจในเรื่องทำที่ ความสุภาพ ความเป็นมิตร อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.65 และมีความพึงพอใจในเรื่อง ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.20

4. กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกเรื่อง โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 5.00 ยกเว้นความพึงพอใจในเรื่องความตรงต่อเวลารอคอย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.80

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นของบุคลากรภายในสถาบัน เกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามประเภทงานบริการของสำนัก

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน		
การมองอนาคตและความผูกพัน		
1. หากมีปัญหาคาดว่าจะขอใช้บริการอีก	4.68	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีที่จะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	4.82	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
โดยเฉลี่ย	4.75	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ		
การมองอนาคตและความผูกพัน		
1. หากมีปัญหาคาดว่าจะขอใช้บริการอีก	5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีที่จะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
โดยเฉลี่ย	5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์		
การมองอนาคตและความผูกพัน		
1. หากมีปัญหาคาดว่าจะขอใช้บริการอีก	4.65	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีที่จะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	4.65	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
โดยเฉลี่ย	4.65	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ		
การมองอนาคตและความผูกพัน		
1. หากมีปัญหาคาดว่าจะขอใช้บริการอีก	5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีที่จะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
โดยเฉลี่ย	5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ค่าเฉลี่ยรวม	4.85	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่าผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.85 โดยมีสรุปผลตามรายละเอียดดังนี้

1. กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.75 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานในอนาคต โดยหากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 และ 4.82 ตามลำดับ

2. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 5.00 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศในอนาคต โดยหากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00

3. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.65 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ในอนาคต โดยหากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65

4. กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 5.00 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานในอนาคต โดยหากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

1. ขอบคุณสำหรับการบริการ (4)
2. เจ้าหน้าที่ทำงานรวดเร็วมาก และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี
3. บริการดีเยี่ยม (2)

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Computer Lab) ของ
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้บริการ

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม				จำนวนรวม	ร้อยละ
	LAB walk-in	LAB 2	LAB 3	LAB 4		
1. บุคลากร	ประกาศิตพิทองปฏิบัติกร	30	12	2	44	16.86
2. นักศึกษาปริญญาโท ภาคปกติ		12	-	1	13	4.98
3. นักศึกษาปริญญาโท ภาคพิเศษ		50	-	29	79	30.27
4. นักศึกษาปริญญาเอก		7	-	-	7	2.68
5. บุคคลภายนอก		118	-	-	118	45.21
รวม		217	12	32	261	100.00

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ด้านการเรียนการสอน (Computer Lab2) ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ		ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์			
1.1	สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์	4.29	มาก
1.2	ประสิทธิภาพการใช้งาน Mouse/Keyboard	4.24	มาก
1.3	ความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์	4.20	มาก
1.4	ความสะอาดของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	4.35	มาก
1.5	ความคมชัดของจอ Projector	4.30	มาก
1.6	ความคมชัดของจอโทรทัศน์	4.30	มาก
1.7	ความคมชัดของระบบเสียง	4.32	มาก
1.8	การเตรียมความพร้อมในการเปิดให้บริการห้อง Lab	4.34	มาก
1.9	ความสุภาพและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ห้อง Lab	4.36	มาก
โดยเฉลี่ย		4.30	มาก
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่			
2.1	สิ่งอำนวยความสะดวกในห้อง Lab	4.28	มาก
2.2	ความสะดวกสบายของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	4.35	มาก
2.3	สิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดบริการ Help desk	4.35	มาก
โดยเฉลี่ย		4.33	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.31	มาก

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ด้านการเรียนการสอน (Computer Lab) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 โดยมีความพึงพอใจเรื่องความสุภาพและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ห้อง Lab อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.36 และมีความพึงพอใจเรื่องความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.20

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

1. mouse หนึ่งๆ กับโต๊ะหนึ่ง
2. ขอเพิ่ม font TH saraban New ที่เครื่อง C3
3. แอร์เย็นมาก
4. ดีแล้ว

5. แอร์ไม่เย็น
6. ดีทุกอย่าง อาหารอร่อย ครูฝึกสอนดีมาก
7. จอเล็กไป
8. ควรติดรหัสเข้า อินเทอร์เน็ต ไว้ในห้องอย่างถาวร เพื่อความสะดวก

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 3 (Computer Lab 3) ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ		ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์			
1.1	สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์	4.33	มาก
1.2	ประสิทธิภาพการใช้งาน Mouse/Keyboard	4.42	มาก
1.3	ความง่ายในการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์	4.42	มาก
1.4	ความสะอาดของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	4.42	มาก
1.5	ความคมชัดของจอ Projector	4.42	มาก
1.6	ความคมชัดของจอโทรทัศน์	4.36	มาก
1.7	ความคมชัดของระบบเสียง	4.45	มาก
1.8	การเตรียมความพร้อมในการเปิดให้บริการห้อง Lab	4.58	มากที่สุด
1.9	ความสุภาพและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ห้อง Lab	4.58	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย		4.44	
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่			
2.1	สิ่งอำนวยความสะดวกในห้อง Lab	4.33	มาก
2.2	ความสะดวกสบายของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	4.25	มาก
2.3	สิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดบริการ Help desk	4.33	มาก
โดยเฉลี่ย		4.31	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.37	มาก

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 3 (Computer Lab 3) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 โดยมีความพึงพอใจเรื่องการเตรียมความพร้อมในการเปิดให้บริการห้อง Lab และความสุภาพและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ห้อง Lab อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 4.58 และความสะดวกสบายของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.25

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

ไม่มี

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 4 (Computer Lab 4) ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ		ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์			
1.1	สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์	4.22	มาก
1.2	ประสิทธิภาพการใช้งาน Mouse/Keyboard	4.22	มาก
1.3	ความง่ายในการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์	4.16	มาก
1.4	ความสะอาดของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	4.19	มาก
1.5	ความคมชัดของจอ Projector	4.25	มาก
1.6	ความคมชัดของจอโทรทัศน์	3.97	มาก
1.7	ความคมชัดของระบบเสียง	3.97	มาก
1.8	การเตรียมความพร้อมในการเปิดให้บริการห้อง Lab	4.09	มาก
1.9	ความสุภาพและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ห้อง Lab	4.22	มาก
โดยเฉลี่ย		4.14	มาก
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่			
2.1	สิ่งอำนวยความสะดวกในห้อง Lab	4.13	มาก
2.2	ความสะดวกสบายของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	4.13	มาก
2.3	สิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดบริการ Help desk	4.16	มาก
โดยเฉลี่ย		4.14	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.14	มาก

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 4 (Computer Lab 4) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 โดยมีความพึงพอใจเรื่องความคมชัดของจอ Projector อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.25 และมีความพึงพอใจเรื่องความคมชัดของจอโทรทัศน์ และระบบเสียง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.97

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

1. ความสว่างของหน้าจอโปรเจคเตอร์และความคมชัด
2. แอร์ร้อน

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ Helpdesk ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ		ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
1	ท่าทีความสุภาพ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ	4.50	มาก
2	ความกระตือรือร้นและความตั้งใจในการให้บริการ	4.44	มาก
3	ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ	4.11	มาก
4	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การช่วยเหลือให้คำแนะนำ การแก้ปัญหา	4.50	มาก
โดยเฉลี่ย		4.39	มาก

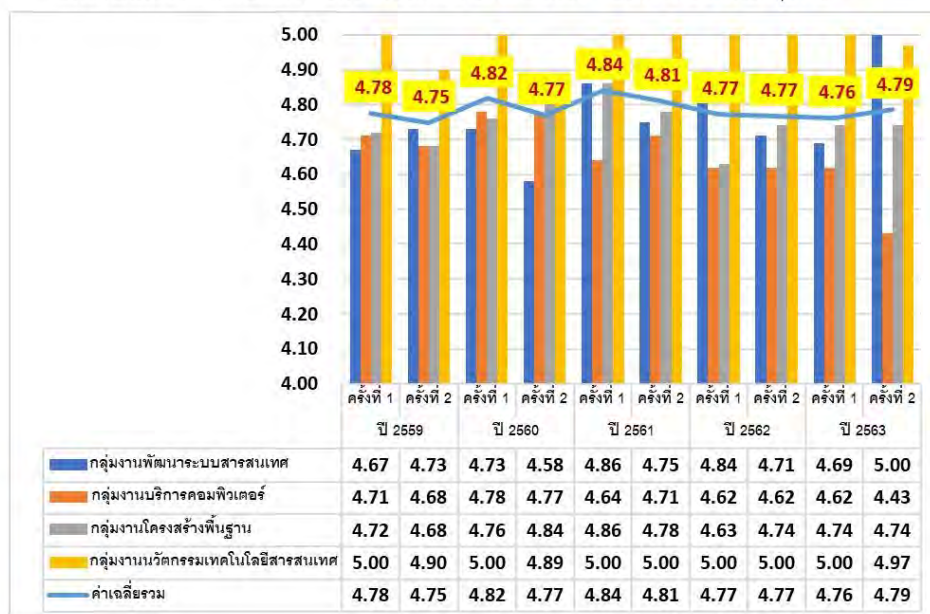
จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ Helpdesk โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 โดยมีความพึงพอใจเรื่องท่าทีความสุภาพ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การช่วยเหลือให้คำแนะนำ การแก้ปัญหา อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.50 และมีความพึงพอใจเรื่องความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากับ 4.11

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

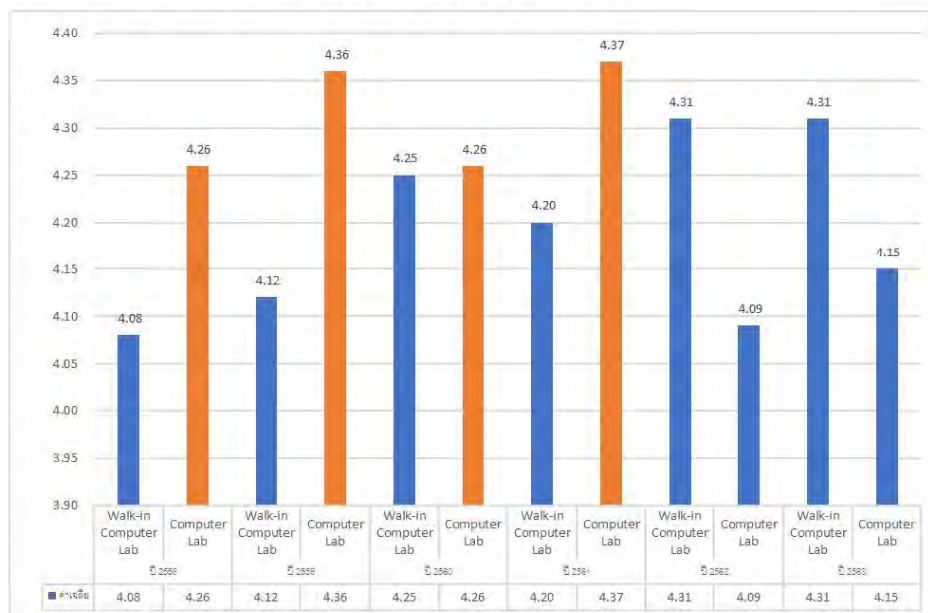
1. การให้บริการดีเยี่ยม

ภาคผนวก

แผนภูมิที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของบุคลากรภายในสถาบันที่มีต้องงานบริการด้าน IT ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 – 2563 จำแนกตามกลุ่มงาน



แผนภูมิที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 – 2563



ภาคผนวก จ

รายงานสรุป Service Time - KPI ใหม่ จาก

ระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System: MES)

08/04/2564 15:27

รายงานสรุป Service Time-KPI ใหม่
(Service Time Summary Report)

NewKPIServiceSummaryReport

ระหว่างเดือน : ตุลาคม 2019 ถึง กันยายน 2020

หน้า : 1

กลุ่มงาน	เจ้าหน้าที่	Easy				Fair				Hard				รวม	รวม (หน่วยเวลา)	รวม (หน่วยเวลา)
		เกินกำหนด	ทันเวลา	รวม	ร้อยละ	เกินกำหนด	ทันเวลา	รวม	ร้อยละ	เกินกำหนด	ทันเวลา	รวม	ร้อยละ			
Innovation, Research	atchariya	0	0.00	0	0.00	1	12.50	7	87.50	8	100.00	0	0.00	8		
	krisana	0	0.00	0	0.00	7	15.91	37	84.09	44	100.00	0	0.00	44		
	tassanee	0	0.00	21	44.68	21	0.00	25	53.19	25	53.19	0	0.00	47		
	รวมทั้งหมด	0		21		21		69		77		0		99	91	8
	ร้อยละ	0	0.00	21	21.21	8	8.08	69	69.70	0	0.00	1	1.01		91.92	8.08
Lab, Services	aree	0	0.00	0	0.00	0	0.00	90	94.74	90	94.74	0	0.00	95		
	chidchai	0	0.00	1	20.00	1	0.00	3	60.00	3	60.00	0	0.00	5		
	tawatchai	0	0.00	7	8.14	7	8.14	31	36.05	31	36.05	1	1.16	48	55.81	86
	worrawoot	1	4.35	1	4.35	4	17.39	17	73.91	21	91.30	0	0.00	23		
	รวมทั้งหมด	1		9		4		141		145		1		209	203	6
MIS	ร้อยละ	1	0.48	9	4.31	4	1.91	141	67.46	1	0.48	53	25.36		97.13	2.87
	chanunya.n	0	0.00	2	2.56	5	6.41	68	87.18	73	93.59	0	0.00	78		
	kanatis.r	1	1.19	1	1.19	2	2.38	77	91.67	79	94.05	0	0.00	84		
	kanitra.p	0	0.00	0	0.00	0	0.00	4	100.00	4	100.00	0	0.00	4		
	phitchan.k	0	0.00	2	7.14	2	7.14	22	78.57	24	85.71	0	0.00	28		
	pinyo.k	0	0.00	2	3.64	2	3.64	51	92.73	51	92.73	0	0.00	55		
	yosapon.tha	0	0.00	0	0.00	1	4.17	21	87.50	22	91.67	0	0.00	24		
	รวมทั้งหมด	1		7		10		243		253		0		273	262	11
	ร้อยละ	1	0.37	7	2.56	10	3.66	243	89.01	0	0.00	12	4.40		95.97	4.03
Network, Security, Web	autchra	0	0.00	2	0.77	1	0.38	252	96.92	253	97.31	0	0.00	260		
	kasima	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	1	100.00	0	0.00	1		
	natthasath.sak	0	0.00	0	0.00	0	0.00	4	80.00	4	80.00	0	0.00	5		
	sermsak	0	0.00	0	0.00	0	0.00	29	93.55	29	93.55	0	0.00	31		
	surapong.n	0	0.00	0	0.00	0	0.00	39	97.50	39	97.50	0	0.00	40		
	รวมทั้งหมด	0		2		1		325		326		0		337	336	1
รวม	ร้อยละ	0	0.00	2	0.59	1	0.30	325	96.44	0	0.00	9	2.67		99.70	0.30
		2		39		23		778		801		1		918	892	26

ภาคผนวก จ

รายงานสรุป Reponse Time – KPI ใหม่ จาก

ระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System: MES)

04/04/2564 22:12

รายงานสรุป Response Time-KPI ใหม่
(Response Time Summary Report)

NewKPIResponseSummary Rej

ระหว่างเดือน : ตุลาคม 2019 ถึง กันยายน 2020

หน้า

Div ID	Engineer	ทันเวลา	เกินกำหนด	รวม
Innovation, Research	atchariya	8	0	8
	krisana	43	1	44
	tassanee	47	0	47
	รวม	98	1	99
	ร้อยละ	98.99	1.01	100.00
Lab, Services	aree	95	0	95
	chidchai	5	0	5
	tawatchai	86	0	86
	worrawoot	17	6	23
	รวม	203	6	209
	ร้อยละ	97.13	2.87	100.00
MIS	chanunya.n	70	8	78
	kanatis.r	67	17	84
	kanitra.p	2	2	4
	phitchan.k	24	4	28
	pinyo.k	54	1	55
	yosapon.tha	22	2	24
	รวม	239	34	273
	ร้อยละ	87.55	12.45	100.00
Network, Security, Web	autchra	249	11	260
	kasima	0	1	1
	natthasath.sak	3	2	5
	sermsak	30	1	31
	surapong.n	37	3	40
	รวม	319	18	337
	ร้อยละ	94.66	5.34	100.00
รวม		859	59	918

ภาคผนวก ข

เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน

"ผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ" สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน "ผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ" สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

เกณฑ์ประเมินเดิม	เกณฑ์ประเมินใหม่
ผลสัมฤทธิ์ของงาน (70 คะแนน) 1) Service Time (ระบบมอบหมาย และ helpdesk) 17 คะแนน 2) ผลสัมฤทธิ์ของงาน (ประเมินโดยผู้บังคับบัญชา) 8 คะแนน 3) Response Time 6 คะแนน 4) ความพึงพอใจต่อบุคคลผู้ให้บริการ 15 คะแนน 5) ความพึงพอใจต่องาน 6 คะแนน 6) การมีส่วนร่วม 8 คะแนน 6.1 กิจกรรมสถาบัน - งานสถาปนา (1.5 คะแนน) - งานพิธีพระราชทานปริญญาบัตร (1.5 คะแนน) - งานแถลงผลงาน/งานผู้บริหารพบประชาคม (1 คะแนน) - งาน KM Forum (1 คะแนน) - งานสงกรานต์ หรือ งานกีฬา (1 คะแนน) 6.2 กิจกรรมสำนัก - ประชุมบุคลากรสำนัก (1 คะแนน) - เข้าร่วมการอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน ตามแผนประจำปีของสำนัก (1 คะแนน) 6.3 คะแนนเพิ่มพิเศษ - การมาปฏิบัติงานให้บริการ lab ในวันเสาร์-อาทิตย์ (2 คะแนน) 7) การเพิ่มพูนความรู้ทักษะด้านไอที 10 คะแนน 7.1 การสอบใบประกาศนียบัตรรับรองความสามารถด้านไอที - สอบผ่าน (10 คะแนน) - สอบไม่ผ่าน (5 คะแนน) หรือ 7.2 การจัดทำกระบวนการปรับปรุงพัฒนางานที่ตนเองรับผิดชอบ โดยพิจารณาจาก - แผนการดำเนินการ (5 คะแนน) - ผลของการปรับปรุงพัฒนากระบวนการตามแผน (5 คะแนน) ทั้งนี้ กรณีการสอบใบประกาศนียบัตรรับรองความสามารถด้านไอที สามารถใช้ในการประเมินได้ 2 ปี (4 รอบการประเมิน) และหากครบ 2 ปี ให้สอบขอใบรับรองประเภทอื่น	ผลสัมฤทธิ์ของงาน (70 คะแนน) 1) Service Time (ระบบมอบหมาย และ helpdesk) 17 คะแนน 2) ผลสัมฤทธิ์ของงาน (ประเมินโดยผู้บังคับบัญชา) 18 คะแนน 3) Response Time 6 คะแนน 4) ความพึงพอใจต่อบุคคลผู้ให้บริการ 15 คะแนน 5) ความพึงพอใจต่องาน 6 คะแนน 6) การมีส่วนร่วม 8 คะแนน 6.1 กิจกรรมสถาบัน - งานสถาปนา (1.5 คะแนน) - งานพิธีพระราชทานปริญญาบัตร (1.5 คะแนน) - งานแถลงผลงาน/งานผู้บริหารพบประชาคม (1 คะแนน) - งาน KM Forum (1 คะแนน) - งานสงกรานต์ หรือ งานกีฬา (1 คะแนน) 6.2 กิจกรรมสำนัก - ประชุมบุคลากรสำนัก (1 คะแนน) - เข้าร่วมการอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน ตามแผนประจำปีของสำนัก (1 คะแนน) 6.3 คะแนนเพิ่มพิเศษ - การมาปฏิบัติงานให้บริการ lab ในวันเสาร์-อาทิตย์ (2 คะแนน)
การประเมินความสามารถเชิงสมรรถนะ (20 คะแนน) 1) จำนวนวันลา 4 คะแนน 2) คะแนน 5 ส 4 คะแนน 3) อบรมตามแผนพัฒนาบุคลากร 4 คะแนน 4) การประเมินสมรรถนะจากผู้บังคับบัญชา 18 คะแนน 5) การขอตำแหน่งสูงขึ้น 5 คะแนน 6) คะแนนเพิ่มพิเศษ 6.1 เป็นวิทยากรในหลักสูตรฝึกอบรมของสำนัก 2 คะแนน การประเมินความสามารถเชิงสมรรถนะในระบบ HRIS (10 คะแนน)	การประเมินความสามารถเชิงสมรรถนะ (20 คะแนน) 1) จำนวนวันลา 4 คะแนน 2) คะแนน 5 ส 4 คะแนน 3) อบรมตามแผนพัฒนาบุคลากร 4 คะแนน 4) การประเมินสมรรถนะจากผู้บังคับบัญชา 18 คะแนน 5) การขอตำแหน่งสูงขึ้น 5 คะแนน 6) คะแนนเพิ่มพิเศษ 6.1 เป็นวิทยากรในหลักสูตรฝึกอบรมของสำนัก 2 คะแนน การประเมินความสามารถเชิงสมรรถนะในระบบ HRIS (10 คะแนน)

ประวัติย่อผู้จัดทำ

ชื่อ - นามสกุล	นางทัศนีย์ อาดำ
วัน เดือน ปี เกิด	24 มีนาคม พ.ศ. 2519
ที่อยู่ปัจจุบัน	269/449 หมู่บ้านพญาวิลล์ 50/1 ถนนราษฎร์พัฒนา แขวงสะพานสูง เขตสะพานสูง กรุงเทพฯ
ที่ทำงานปัจจุบัน	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 148 ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240 โทร. 02-727-3268
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
ประสบการณ์การทำงาน	พ.ศ. 2549 – 2550 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนหน่วยแผนงานและประกันคุณภาพ พ.ศ. 2551 – 2554 ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผน พ.ศ. 2555 – 2561 ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ รักษาการหัวหน้ากลุ่มงานแผนและพัฒนา สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พ.ศ. 2561 – ปัจจุบัน ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ รักษาการหัวหน้ากลุ่มงานแผนและพัฒนา สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2545 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. 2540 วิทยาศาสตรบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตประสานมิตร

