

ผลงานเชิงวิเคราะห์

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานส่วนเทศโนโลยีสารสนเทศ
กรณีศึกษา : สำนักเทศโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์



ทัศนีย์ อาดា

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
มีนาคม 2564

คำนำ

การจัดทำผลงานเชิงวิเคราะห์ เรื่อง ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ และใช้ผลการวิเคราะห์เพื่อเป็นข้อมูลและหลักฐานเชิงประจำปักษ์ใน การวางแผนส่งเสริมคุณภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งการประเมินคุณภาพการ ให้บริการดังกล่าวมีความสอดคล้องกับระบบการบริหารงานคุณภาพภายในของสำนักเทคโนโลยี สารสนเทศด้วย ทำให้สำนักสามารถปรับปรุงพัฒนางานบริการของสำนักให้ตอบสนองต่อความคาดหวัง หรือความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างดี ซึ่งเป็นการพัฒนาปรับปรุง คุณภาพการให้บริการของสำนักอย่างต่อเนื่อง

ผู้จัดทำจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลงานเชิงวิเคราะห์ฉบับนี้จะมีประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ ดังกล่าว และเป็นแนวทางเพื่อใช้ต่อยอดในการวิเคราะห์หรือวิจัยสำหรับบุคลากรและผู้สนใจศึกษาทั่วไป ซึ่งหากผลงานเชิงวิเคราะห์ฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใด ผู้จัดทำขออภัยรับข้อผิดพลาดดังกล่าว เพื่อนำมาปรับปรุง พัฒนาให้มีความครบถ้วนสมบูรณ์ต่อไป

นางทศนีย์ อาダメ

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ

มีนาคม 2564

สารบัญ

คำนำ.....	๑
สารบัญตาราง	๒
สารบัญแผนภาพ	๓
สารบัญภาพตัวอย่าง	๔
สารบัญแผนภูมิกราฟ	๕
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของเรื่องที่วิเคราะห์	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะวิเคราะห์.....	8
2.1 ขอบข่ายภาระงานของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	8
2.2 มาตรฐานการปฏิบัติงานของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	10
2.3 กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	12
2.4 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
2.4.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ	13
2.4.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	15
2.4.3 เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ	16
2.4.4 แนวคิดและทฤษฎีเรื่องการประเมินคุณภาพการบริการ	19
2.4.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22

4.2 การวิเคราะห์สถิติรายการของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดจากระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System :MES)	55
4.2.1 ภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับแจ้งภายในระยะเวลาที่กำหนด	57
4.2.2 การประเมินผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับแจ้งภายในระยะเวลาที่กำหนด จำแนกตามประเภทงานบริการ.....	63
4.3 การวิเคราะห์สถิติรายการที่ได้ติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหาจากการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System :MES).....	68
4.3.1 ภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานในการติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหา.....	69
4.3.2 การประเมินผลการปฏิบัติงานในการติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหา จำแนกตามประเภทงานบริการ.....	70
4.4 บทสรุปผลการวิเคราะห์.....	73
บทที่ 5 สรุป วิพากษ์ และข้อเสนอแนะ	76
5.1 สรุปผลการศึกษา และวิพากษ์ผลการศึกษา	77
5.1.1 สรุปผลการศึกษาจากการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการ.....	77
5.1.2 สรุปผลการศึกษาจากการวิเคราะห์สถิติรายการของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดจากระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System: MES)	78
5.1.3 สรุปผลการศึกษาจากการวิเคราะห์สถิติรายการที่ได้ติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหาจากการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System :MES)	80
5.1.4 สรุปภาพรวมและวิพากษ์ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้ปฏิบัติงาน ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	81

5.2 ข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไขและพัฒนางาน	83
5.2.1 ปัญหาที่เกิดจากการเก็บข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	83
5.2.2 ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารสำนักในการกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ.....	85
บรรณานุกรม.....	86
ภาคผนวก	90
ภาคผนวก ก.....	91
ภาคผนวก ข.....	94
ภาคผนวก ค.....	96
ภาคผนวก ง.....	99
ภาคผนวก จ.....	101
ภาคผนวก ฉ.....	156
ภาคผนวก ช.....	158
ภาคผนวก ซ.....	160
ประวัติย่อผู้จัดทำ	162

สารบัญตาราง

ตารางที่ 4. 1 แสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่อ งานบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – เดือนกันยายน 2563)	42
ตารางที่ 4. 2 แสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่อ งานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รอบที่ 1 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – เดือนมีนาคม 2563)	44
ตารางที่ 4. 3 แสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่อ งานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รอบที่ 2 (ระหว่างเดือนเมษายน – กันยายน 2563)	45
ตารางที่ 4. 4 แสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่อ งานบริการของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รอบที่ 1 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – เดือนมีนาคม 2563)	47
ตารางที่ 4. 5 แสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่อ งานบริการของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รอบที่ 2 (ระหว่างเดือนเมษายน – กันยายน 2563)	48
ตารางที่ 4. 6 แสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่อ งานบริการของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รอบที่ 1 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – เดือนมีนาคม 2563)	49
ตารางที่ 4. 7 แสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่อ งานบริการของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รอบที่ 2 (ระหว่างเดือนเมษายน – กันยายน 2563)	51

ตารางที่ 4. 8 แสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่อ งานบริการของกลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รอบที่ 1 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – เดือนมีนาคม 2563)	52
ตารางที่ 4. 9 แสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่อ งานบริการของกลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รอบที่ 2 (ระหว่างเดือนเมษายน – กันยายน 2563).....	53
ตารางที่ 4. 10 แสดงมาตราฐานระยะเวลาในการให้บริการของแต่ละกลุ่มงาน.....	55
ตารางที่ 4. 11 แสดงภาพรวมการประเมินผลร้อยละของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่ กำหนด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – กันยายน 2563).....	57
ตารางที่ 4. 12 แสดงภาพรวมของจำนวนรายการปัญหาและร้อยละของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายใน ระยะเวลาที่กำหนด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – กันยายน 2563) จำแนกตามระดับความยาก – ง่ายของปัญหาที่ได้รับแจ้ง	61
ตารางที่ 4. 13 แสดงการประเมินผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับแจ้งภายในระยะเวลาที่ กำหนดของกลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ระหว่าง เดือนตุลาคม 2562 – เดือนกันยายน 2563).....	63
ตารางที่ 4. 14 แสดงการประเมินผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับแจ้งภายในระยะเวลาที่ กำหนดของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – เดือนกันยายน 2563)	64
ตารางที่ 4. 15 แสดงการประเมินผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับแจ้งภายในระยะเวลาที่ กำหนดของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ระหว่างเดือน ตุลาคม 2562 – เดือนกันยายน 2563).....	65
ตารางที่ 4. 16 แสดงการประเมินผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับแจ้งภายในระยะเวลาที่ กำหนดของกลุ่มงานโครงการพื้นฐาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – เดือนกันยายน 2563)	66

ตารางที่ 4. 17 แสดงภาพรวมการประเมินผลในการติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – กันยายน 2563)	69
ตารางที่ 4. 18 แสดงการประเมินผลการปฏิบัติงานในการติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหาของกลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – เดือนกันยายน 2563)	70
ตารางที่ 4. 19 แสดงการประเมินผลการปฏิบัติงานในการติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหาของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – เดือนกันยายน 2563)	71
ตารางที่ 4. 20 แสดงการประเมินผลการปฏิบัติงานในการติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหาของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – เดือนกันยายน 2563)	71
ตารางที่ 4. 21 แสดงการประเมินผลการปฏิบัติงานในการติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหาของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – เดือนกันยายน 2563)	72

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่ 2. 1 ปฏิสัมพันธ์ของกระบวนการดำเนินงานภายในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	10
แผนภาพที่ 2. 2 ผังกระบวนการตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	11

สารบัญภาพตัวอย่าง

ภาพตัวอย่างที่ 3. 1 กล่องรับความคิดเห็น ณ อาคารสยามบรมราชกุمارี ชั้น 11 สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	29
ภาพตัวอย่างที่ 3. 2 การเขียนเลขเรียงลำดับที่ลงในแบบสอบถาม	30
ภาพตัวอย่างที่ 3. 3 การกำหนดรหัสเป็นตัวเลขแทนตัวแปร	31
ภาพตัวอย่างที่ 3. 4 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS.....	32
ภาพตัวอย่างที่ 3. 5 ภาพหน้าจอลงชื่อเข้าใช้งานระบบ MES.....	33
ภาพตัวอย่างที่ 3. 6 หน้าจอเมนู “สรุป Service Time (KPI)”	33
ภาพตัวอย่างที่ 3. 7 หน้าจอเมนูช่วงเดือน ปี ของรายงานสรุป Service Time.....	34
ภาพตัวอย่างที่ 3. 8 หน้าจอการ Download ของรายงานสรุป Service Time	34
ภาพตัวอย่างที่ 3. 9 ภาพหน้าจอลงชื่อเข้าใช้งานระบบ MES.....	35
ภาพตัวอย่างที่ 3. 10 หน้าจอเมนู “สรุป Response Time (KPI)”	35
ภาพตัวอย่างที่ 3. 11 หน้าจอเมนูช่วงเดือน ปี ของรายงานสรุป Response Time	36
ภาพตัวอย่างที่ 3. 12 หน้าจอหน้าจอการ Download ของรายงานสรุป Response Time.....	36

สารบัญแผนภูมิกราฟ

แผนภูมิกราฟที่ 4. 1 แสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการ ที่มีต่องานบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	43
แผนภูมิกราฟที่ 4. 2 แสดงภาพรวมการประเมินผลร้อยละของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่ กำหนด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563.....	59
แผนภูมิกราฟที่ 4. 3 แสดงภาพรวมของจำนวนรายการปัญหาและร้อยละของปัญหาที่ได้รับการแก้ไข ภายในระยะเวลาที่กำหนด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	61
แผนภูมิกราฟที่ 4. 4 แสดงภาพรวมการประเมินผลในการติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจาก ได้รับแจ้งปัญหา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563.....	69
แผนภูมิกราฟที่ 4. 5 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างผลการปฏิบัติงานกับค่าเป้าหมายสำนักเทคโนโลยี สารสนเทศที่กำหนด	73

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามความในพระราชบัญญัติการดำเนินงานเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ โดยมีสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ กำหนดวิธีการดำเนินงานโดยมีเรื่องของการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ 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 โดยมีการกำหนดไว้ในแผนพัฒนาระยะยาวย 15 ปี ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พ.ศ. 2551 – 2565 ซึ่งสถาบันให้ความสำคัญกับระบบบริหารคุณภาพโดยมีการกำหนด เป้าหมายสูงสุดในแผนยุทธศาสตร์ คือ การพัฒนาสถาบันสู่ความเป็นสถาบันการศึกษาชั้นนำของโลก (World Class University) โดยมีกระบวนการภายใน (Internal Process) 3 ด้าน คือ 1) ความเป็นเลิศทางด้านวิชาการ (Academic Excellence) 2) ความเป็นเลิศทางด้านการบริหารจัดการ (Management Excellence) และ 3) ความเป็นเลิศทางด้านการบริการ (Service Excellence) ตั้งนี้ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยให้การสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อรองรับงานด้านการเรียนการสอนและการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ ในสถาบัน ได้แก่ การจัดให้มีระบบเครือข่าย ระบบอินเทอร์เน็ต ระบบความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนมีการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้วยการวิเคราะห์ออกแบบระบบงาน งานบริการคอมพิวเตอร์ งานบริการทางด้านโครงสร้างพื้นฐาน จึงได้พัฒนาระบวนการปฏิบัติงานต่าง 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 โดยมีมั่นในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามกรอบระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2015 และมุ่งมั่นในการพัฒนาบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการและชื่อเสียงของสถาบัน ทั้งนี้ คุณภาพการให้บริการ คือความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้น การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งจำเป็น ซึ่งผู้รับบริการจะพอใจได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ ซึ่งการประเมิน คุณภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศถือเป็นกระบวนการหนึ่งในระบบบริหารคุณภาพของ สำนักและมีความสำคัญเป็นอย่างมาก ที่จะทำให้ได้ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการของสำนัก และ ส่งผลให้สำนักมีการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

จากเหตุผลข้างต้น ผู้ศึกษาเลี้ยงเห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นของการนำการ ประเมินคุณภาพการให้บริการมาวิเคราะห์เพื่อใช้ผลการวิเคราะห์เป็นข้อมูลและหลักฐานเชิงประจักษ์ใน การวางแผนส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งการประเมิน คุณภาพการให้บริการดังกล่าวมีความสอดคล้องกับระบบการบริหารงานคุณภาพภายใต้ของสำนัก เทคโนโลยีสารสนเทศด้วย ทำให้สำนักสามารถปรับปรุงพัฒนาบริการของสำนักให้ตอบสนองต่อความ คาดหวังหรือความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เป็นอย่างดี ซึ่งเป็นการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักอย่างต่อเนื่อง

1.2 วัตถุประสงค์ของเรื่องที่วิเคราะห์

1. เพื่อวิเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศว่ามีคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐาน หรือต่ำกว่ามาตรฐาน ที่กำหนดไว้
2. เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารสำนักในการกำหนดแนวทางการ พัฒนาคุณภาพการให้บริการอันจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศมีการให้บริการที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยสามารถนำมามากำหนด มาตรฐานคุณภาพการให้บริการของสำนักเพื่อพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของสำนักต่อไป
2. ผู้บริหารของสำนักสามารถที่จะนำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการกำหนดแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนัก มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้สูงขึ้น

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

1. เนื้อหาในการวิเคราะห์ เรื่อง ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้ปฏิบัติงาน ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ฉบับนี้ เป็น การนำเสนอเฉพาะผลการประเมินคุณภาพการให้บริการจากการศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 3 เกณฑ์การประเมิน ได้แก่
 - 1.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในสถาบันที่มีการแจกแบบสอบถาม หลังการให้บริการเสร็จของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
 - 1.2 Service Time จากระบบทิดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System :MES)
 - 1.3 Response Time จากระบบทิดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System :MES)
2. พื้นที่ในการศึกษา: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
3. ระยะเวลาในการศึกษา : ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – กันยายน 2563)
4. ขอบเขตด้านประชากร: ผู้ปฏิบัติงานส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย 4 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ และกลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งสิ้นจำนวน 17 คน โดยนำผลจากการให้บริการในการรับแจ้งรายการปัญหาจากผู้รับบริการผ่านระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System

:MES) จำนวน 918 รายการ และการตอบแบบสอบถามจากผู้รับบริการจำนวน 218 ฉบับ

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ฝ่ายบริหารสำนัก	หมายถึง ผู้อำนวยการสำนัก รองผู้อำนวยการสำนัก เลขาธุการสำนัก หัวหน้ากลุ่มงานทุกกลุ่มงาน
ผู้รับบริการ	หมายถึง อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษาของสถาบัน และหน่วยงานภายในสถาบัน
ผู้ปฏิบัติงานส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	หมายถึง ฝ่ายที่ปฏิบัติงานด้านการดำเนินงานเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบัน ดูแล พัฒนาและบำรุงรักษาระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศแก่หน่วยงานโดยแบ่งตามลักษณะงานเป็น 4 กลุ่มงาน ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน ประกอบด้วย งานระบบเครือข่าย และระบบความปลอดภัย งานสนับสนุนระบบสารสนเทศ กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย งานวิเคราะห์ ออกแบบและพัฒนาระบบงาน งานสนับสนุนระบบงานอื่น งานสนับสนุนสถาปัตยกรรม เชิงบริการและสถาปัตยกรรมหลายลำดับชั้น กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย งานห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ งานติดตั้ง บริการ และบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ งาน Helpdesk กลุ่มงานวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย งานวิเคราะห์ธุรกิจ และการจัดการโครงการ งานสนับสนุนเว็บและโมบายแอปพลิเคชัน งานให้บริการสนับสนุนเว็บไซต์ ระบบการสอนทางอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการเรียนการสอนแบบอิเล็กทรอนิกส์
ระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System :MES)	เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการของสำนักโดยตรง ระบบทำให้บุคลากรสามารถรับทราบปัญหาหรือการขอรับบริการได้อย่างรวดเร็วและสามารถรายงานผลการปฏิบัติงานได้เมื่อปฏิบัติงานเสร็จ ได้แก่ ร้อยละของรายการที่ได้ติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมงหลังจากได้รับแจ้ง ร้อยละของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด และออกแบบแบบสอบถามเพื่อ

สำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากผู้รับบริการได้ตั้งกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

1. ระบบ Helpdesk เป็นส่วนของการปัญหาที่รับแจ้ง
2. ระบบมอบหมายงาน เป็นส่วนของงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารสำนัก

ระบบ Helpdesk	เป็นส่วนหนึ่งของระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System :MES) ซึ่งประกอบด้วยส่วนของการปัญหาที่รับแจ้ง จาก User โดยเจ้าหน้าที่ของสำนักจะทำการบันทึกข้อมูลรายการปัญหาต่าง ๆ ลงในส่วนของระบบ Helpdesk		
ระบบมอบหมายงาน	เป็นส่วนหนึ่งของระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System :MES) ซึ่งประกอบด้วยเป็นส่วนของงานที่ได้รับมอบหมาย จากผู้บริหารสำนัก โดยหัวหน้ากลุ่มงานจะทำการบันทึกข้อมูลของงานลงในส่วน ของระบบมอบหมายงาน		
Response Time	หมายถึง ระยะเวลาในการตอบสนองกับผู้รับบริการ โดยผู้ปฏิบัติงานจะต้องทำการติดต่อกับลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้ง ซึ่งได้จากการระบบ MES		
Service Time	หมายถึง ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการจนแล้วเสร็จ สำหรับงานที่มีการติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งได้จากระบบมอบหมาย และระบบ Helpdesk โดยมี การกำหนดระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาจากความยาก – ง่าย ดังนี้		
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (ชั่วโมง)			
กลุ่มงาน	ระดับง่าย (Easy)	ระดับปานกลาง (Fair)	ระดับยาก (Hard)
กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน	12	20	36
กลุ่มงานนวัตกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศ	8	28	44
กลุ่มงานพัฒนาระบบ สารสนเทศ	12	28	60
กลุ่มงานบริการ คอมพิวเตอร์	10	16	28

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 <ol style="list-style-type: none"> 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	หมายถึง การนำแบบสอบถามที่ได้รับการประเมินจากผู้รับบริการแล้ว มาประมวลผล และการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS ซึ่งผลการประเมินรายงานการจำแนกคะแนนเป็น 5 ระดับ โดยมีความหมายของคะแนนดังนี้ <p>คะแนน 0.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด</p> <p>คะแนน 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ</p> <p>คะแนน 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง</p> <p>คะแนน 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก</p> <p>คะแนน 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด</p>
ค่าเป้าหมายของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	หมายถึง การกำหนดค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดที่สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศได้กำหนดไว้ ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> - ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ต่ำกว่า 4.00 (คะแนนเต็ม 5) - ร้อยละของรายการของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดมากกว่าหรือเท่ากับ 90 - ร้อยละของรายการที่ได้ติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชม. หลังจากได้รับแจ้งมากกว่าหรือเท่ากับ 90

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ผลต่างระหว่างผลการให้บริการกับค่าเป้าหมายของสำนัก
ผลลัพธ์เป็น + หมายถึง การบริการมีคุณภาพได้มาตรฐานที่
กำหนด
ผลลัพธ์เป็น 0 หมายถึง การบริการมีคุณภาพได้มาตรฐานที่
กำหนด
ผลลัพธ์เป็น - หมายถึง การบริการมีคุณภาพต่ำกว่า[↓]
มาตรฐานที่กำหนด

บทที่ 2

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะวิเคราะห์

การศึกษาเพื่อวิเคราะห์ เรื่อง ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ ดังนี้

- 2.1 ขอบข่ายภาระงานของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2.2 มาตรฐานการปฏิบัติงานของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2.3 กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ขอบข่ายภาระงานของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศได้กำหนดขอบข่ายภาระงานของกลุ่มงานตามโครงสร้างการบริหารงานภายในจำแนกตามกลุ่มงานโดยสังเขป (ภาคผนวก ค โครงสร้างการบริหารงานและอัตรากำลังของสำนัก) ดังนี้

1. ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นฝ่ายที่ปฏิบัติงานด้านการดำเนินงานเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบัน ดูแล พัฒนาและบำรุงรักษาระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศแก่หน่วยงาน โดยแบ่งตามลักษณะงานเป็น 4 กลุ่มงาน ดังนี้

1. กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน ประกอบด้วย
 - งานระบบเครือข่าย และระบบความปลอดภัย
 - งานสนับสนุนระบบสารสนเทศ
2. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย
 - งานวิเคราะห์ ออกแบบและพัฒนาระบบงาน
 - งานสนับสนุนระบบงานอื่น
 - งานสนับสนุนสถาปัตยกรรมเชิงบริการและสถาปัตยกรรมหลาຍลำดับชั้น

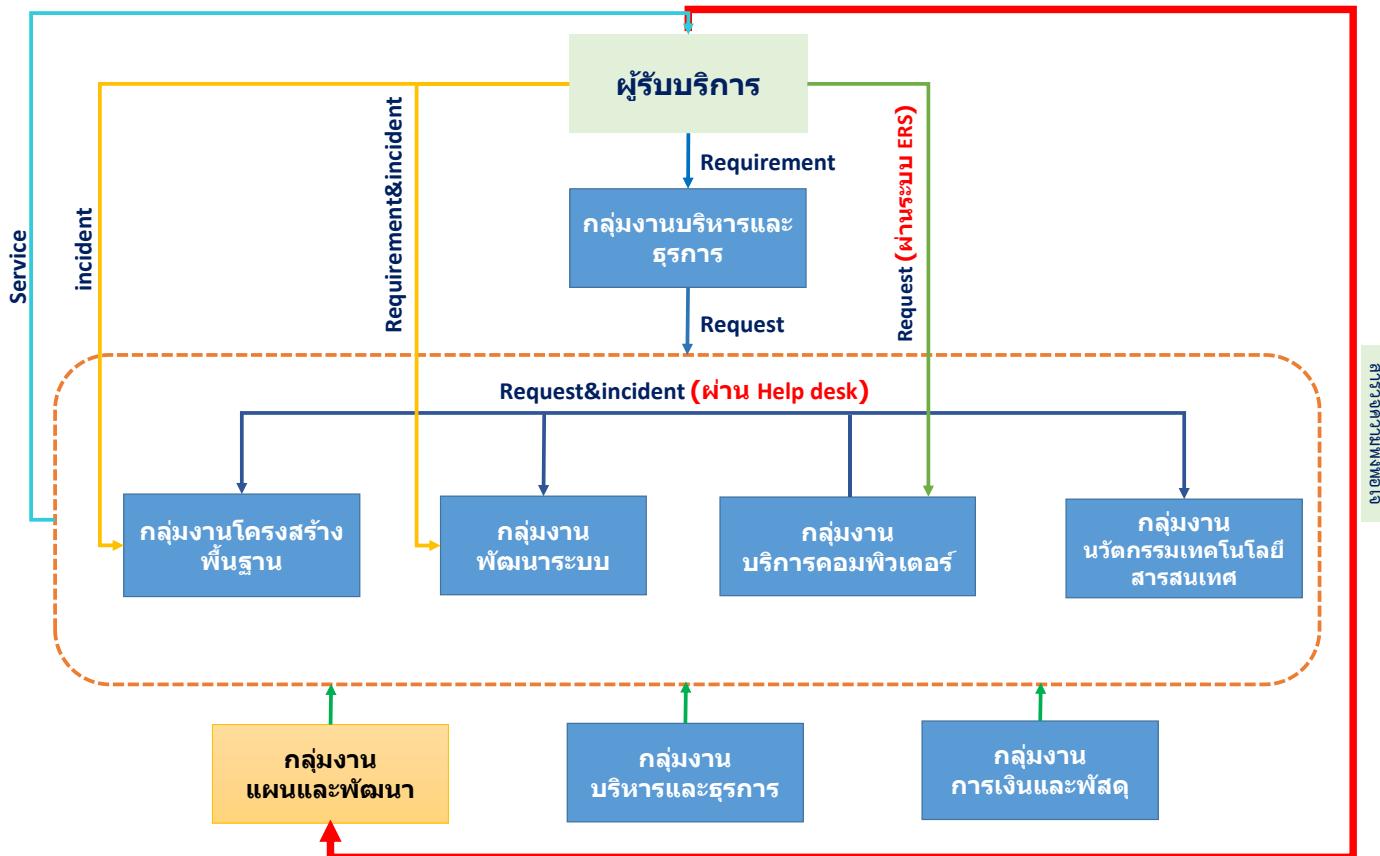
3. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย
 - งานห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
 - งานติดตั้ง บริการ และบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์
 - งาน Helpdesk
4. กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย
 - งานวิเคราะห์ธุรกิจและการจัดการโครงการ
 - งานสนับสนุนเว็บและโมบายแอปพลิเคชัน
 - งานให้บริการสนับสนุนเว็บไซต์
 - ระบบการสอบทางอิเล็กทรอนิกส์
 - ระบบการเรียนการสอนแบบอิเล็กทรอนิกส์

2. สำนักงานเลขานุการ เป็นฝ่ายที่ปฏิบัติงานสนับสนุนสายงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่มงานดังนี้

1. กลุ่มงานแผนและพัฒนา ประกอบด้วย
 - งานแผนงาน
 - งานประกันคุณภาพ
 - งานบริหารความเสี่ยง
2. กลุ่มงานบริหารและธุรการ ประกอบด้วย
 - งานธุรการ
 - งานบุคคล
 - งานประชาสัมพันธ์
3. กลุ่มงานการเงินและพัสดุ ประกอบด้วย
 - งานการเงิน
 - งานพัสดุ
 - งานบริการวิชาการ

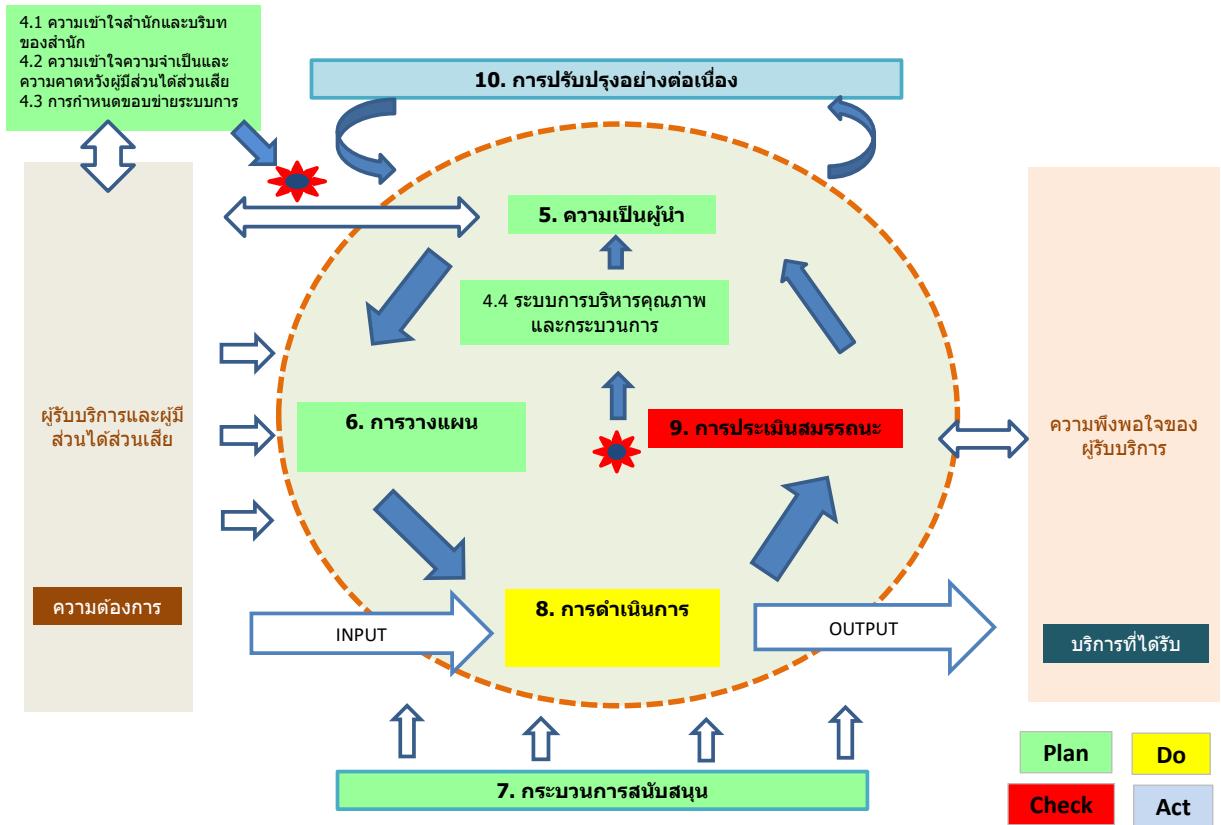
2.2 มาตรฐานการปฏิบัติงานของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

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 ของสำนัก
เทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบตามแผนภาพที่ 2.2 ผังกระบวนการตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะเกิดขึ้นชั้้ ๆ ก่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง จนทำให้ผู้รับบริการมีความมั่นใจได้ว่า บริการที่ได้รับมีรูปแบบตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งจะมีผลต่อคุณภาพการให้บริการโดยการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในที่สุด ซึ่งการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเป็นแนวทางการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐานเดียวกัน และเมื่อมีการนำผลประเมินมาวิเคราะห์ในด้านต่าง ๆ จะทำให้สำนักสามารถปรับปรุงการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

2.3 กฏระเบียบที่เกี่ยวข้อง

กฏระเบียบ 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



2.4 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบการศึกษา ดังนี้

- 2.4.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ
- 2.4.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ
- 2.4.3 เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ
- 2.4.4 แนวคิดและทฤษฎีเรื่องการประเมินคุณภาพการบริการ
- 2.4.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบ ระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation Service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception Service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับ บริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1988, pp. 35-48) Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1990, p. 18) Fitzsimmons (2004) Khantanapha (2000) Kotler & Anderson (1987, p. 102) พาราซูรามาน ชีแรมล์ และเบอร์รี่ Parasuraman, Ziethaml, & Berry (1985) ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ ช่วยให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการ เปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการบริการที่คาดหวัง และการบริการตามที่รับรู้ว่ามี ความสอดคล้องกันเพียงไร ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสมำเสมอ ซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการจะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (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) องค์การสามารถ

แก้ปัญหาคุณภาพในการให้บริการที่เกิดได้อย่างไร (What can organizations do to solve these problems?) เช่นเดียวกับแนวคิดของชเมเนอร์ Schmenner (1995) ซึ่งได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลับด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้าม หากผู้รับบริการรับรู้ว่าบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง คุณภาพการให้บริการ ก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการนั้นเอง ประวัติ ไชยอ้าย (2556, หน้า 9)

Bitner & Hubbert (1994) (อ้างถึงใน กนกรณ นามปอง, 2555, หน้า 13-14) เป็นนักวิชาการที่กล่าวถึงความหมายของคุณภาพการให้บริการที่น่าสนใจอีกกลุ่มหนึ่ง ได้เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นความประทับใจในภาพรวมของลูกค้าผู้รับบริการ อันมีต่อความเป็นเลิศขององค์กรและบริการที่องค์การจัดให้มี ขณะที่ไวท์ และเอเบล White และ Abel (1995) cited in Lovelock (1996) ได้ให้นิยามคำดังกล่าวไว้ว่าเป็นการวินิจฉัยของผู้รับบริการเกี่ยวกับความสามารถในการเติมเต็มงานการให้บริการของหน่วยงานที่ให้บริการ ซึ่งไวท์และเอเบล เสนอแนวคิดว่าแตกต่างไปจากสินค้า (goods) กล่าวคือ สินค้าเป็นสิ่งที่จับต้องได้ มีความคงทนสูง และโดยทั่วไปผลิตขึ้นภายใต้และผลิตเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่แน่นอนอันหนึ่ง ในขณะที่บริการ เป็นเรื่องที่มีความผันแปรมากกว่าสินค้า แม้จะมีลักษณะที่ตอบสนองผู้บริโภค เช่นเดียวกับสินค้าก็ตาม และโดยทั่วไปแล้ว บริการมีคุณลักษณะสำคัญที่จับต้องไม่ได้ มีความหลากหลาย และไม่สามารถแบ่งแยกได้จากการผลิตและการบริโภค (Inseparability of Production and Consumption)

วีรพงษ์ เนลิมจิรรัตน์ (2539, หน้า 14) (อ้างถึงใน ชมนัด ม่วงแก้ว, 2555, หน้า 10) สำหรับทศนัชของนักวิชาการไทย คุณภาพการให้บริการ คือ ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และต้องดำเนินถึงระดับความสามารถการบริการในการบำบัดความต้องการและดำเนินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหลังจากที่ได้รับบริการไปแล้ว โดยมีการวัดถึงระดับคุณภาพการบริการนั้น โดยอาจใช้ปัจจัยหรือองค์ประกอบของบริการในลักษณะอื่นๆ ซึ่งสามารถตรวจสอบ ตรวจวัด ทดสอบ ประเมินค่า เกรด หรือจำนวนนับ เป็นเครื่องมือในการวัดระดับความรู้สึกพึงพอใจในลักษณะที่ผู้อื่นส่วนมากยอมรับได้ ส่วน สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550, หน้า 66) (อ้างถึงใน ประวัติ ไชยอ้าย, 2556, หน้า 11) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่า จะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

จากความหมายของคุณภาพการให้บริการข้างต้นผู้ศึกษาขอกล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความสามารถในการตอบสนองความต้องการของ

การให้บริการ โดยการเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเมื่อกระทำแล้วผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจ เนื่องจากได้รับสิ่งที่ต้องการ ไม่ว่าจะเป็นในด้านของสถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ ด้านรูปแบบที่ต้องการ และด้านผลลัพธ์ที่ต้องการ

2.4.2 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 เป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อการที่ได้รับหรือเกิดขึ้น Oliver RL.(1993)

แนวคิดที่ได้รับการเสนอไว้โดยโครนินและเทเลอร์ Cronin, J Joseph, Taylor, & Steven A (1992) ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการได้รับบริการ กับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มารับบริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ ส่วนคุณภาพการให้บริการในมุมมองเชิงการตลาด คอร์ดับเบิลสกี้ รัสท์ และ查ร์อุริก Cordupleski, Rust, & Zahorik (1993) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นส่วนขยายของบริการ กระบวนการบริการ และองค์กรที่ให้บริการ ที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความคาดหวังของบุคคล แนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการผ่านกระบวนการของด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการนี้ ได้รับการสนับสนุนจากนักวิชาการอีกท่านหนึ่งคือ Bitner (1992) ซึ่งอธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถวัดโดยผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้

จากแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการข้างต้นผู้ศึกษาอกล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถที่จะวัดจากแนวคิดอะไรก็ได้ขึ้นอยู่กับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ผู้วัดต้องการวัดหรือทำการประเมิน รวมถึงการนำข้อมูลที่ได้รับจากการประเมินไปใช้ประโยชน์มากกว่า เนื่องจากพบว่า การรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการนั้นมีผลโดยตรงกับคุณภาพการให้บริการ และสิ่งที่จะทำให้การให้บริการมีคุณภาพสูง คือ การที่ผู้รับบริการได้รับบริการที่ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ และไม่เกิดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ถึงการได้รับบริการของผู้รับบริการ

2.4.3 เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

ในการพิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการนั้นเป็นเรื่องที่ซับซ้อนและมีองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายอย่างที่เข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งในการมองถึงคุณภาพจำเป็นต้องมองจากมุมมองหลายด้าน ดังที่สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550, หน้า 50) (อ้างถึงใน กนกรรณ นามสมปอง, 2555) อธิบายให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการ โดยพื้นฐานแล้วนับเป็นเรื่องที่ยกเนื่องจากธรรมชาติความไม่แน่นอนของ งานบริการที่จะต้องไม่ได้และคาดหมายลำบาก จึงได้มีความพยายามจากนักวิชาการมาโดยต่อเนื่องในการพยายามค้นหาแนวทางการ ประเมินหรือวัดคุณภาพการให้บริการที่สามารถท้อนให้เห็นถึงมิติของการ ปฏิบัติและสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างเด่นชัดที่สุด Grönroos (1984) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบไปถึงทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อ คุณภาพการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการจะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับระดับของ คุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่นั้นเอง ทั้งนี้ กรอนรูส ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตาม หลัก 6 ประการ กล่าวคือ

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and Skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความ รู้และทักษะ ในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน
2. ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and Behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการ แก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน
3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and Flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับบริการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ
4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and Trustworthiness) ผู้รับบริการ จะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน
5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสภาวะปกติ (Recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิด เหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์ ได้ทันท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and Credibility) ผู้รับบริการจะเชื่องถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการ 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)

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

บัชเซลและเกลล์ Buzzel และ Gale (1985) อ้างถึงใน ปียะวัฒน์ น้อยนอนเมือง (2559, หน้า 36) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการ จะถูกกำหนดโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการ ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะเป็นผู้พิจารณาว่าอะไรที่เรียกว่าคุณภาพ โดยไม่ได้ใส่ใจว่ากระบวนการทำให้การบริการเกิดขึ้นนั้นเป็นอย่างไร อย่างไรก็ได้ ลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละคนย่อมมีมุมมองในเรื่องคุณภาพที่อาจแตกต่างกัน ไปบาง

2. คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่องค์การจะต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลาไม่มีจุดสิ้นสุด โดยที่เราไม่สามารถกำหนดคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปโดยเฉพาะเจาะจง หรือเป็นสูตรสำเร็จตายตัวได้ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพจึงต้องทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทั้งในช่วงเวลาที่กิจการดำเนินไปได้ด้วยดี หรือไม่ดีก็ตาม

3. คุณภาพการให้บริการ จะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่า จะเป็นผู้ปฏิบัติงานในส่วนใด การควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติงานของแต่ละคนเป็นเรื่องที่ส่งผลต่อ ความสำเร็จของการให้บริการที่มีคุณภาพได้ สิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องได้รับคือการปลูกฝังจิตสำนึก ความรับผิดชอบต่อการให้บริการ และการนำเสนอการที่มีคุณภาพอยู่เสมอ ทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและ ลูกค้าหรือผู้รับบริการ

4. คุณภาพการให้บริการ การบริหารการบริการ และการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่อาจ แยกออกจากกันได้ ในกระบวนการนำเสนอการให้บริการที่มีคุณภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานให้บริการจะเป็นต้องมีความรู้ และเข้าใจคำติชมผลงาน ซึ่งให้การนี้ ผู้บริการจะต้องเอาใจใส่ต่อการบริหารจัดการ ทั้งนี้เพื่อให้ ผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความจริงใจและสร้างสรรค์ ภายใต้ความมุ่งหวังที่จะให้บริการที่ออกแบบมีคุณภาพดี

5. คุณภาพการให้บริการ จะต้องอยู่บนพื้นฐานความเป็นธรรม

6. คุณภาพการให้บริการจะต้องเพียงนั้นขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมของการบริการภายใน องค์การที่เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าของคน โดยองค์การที่ให้บริการที่สามารถปฏิบัติต่อลูกค้า และ บุคลากรขององค์การได้อย่างเท่าเทียมกัน ยอมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง

7. คุณภาพการให้บริการ ขึ้นอยู่กับความพร้อมในการให้บริการ แม้ว่าคุณภาพการ ให้บริการจะไม่สามารถหรือยากที่จะกำหนดตายตัวลงไป แต่การวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมของการ บริการไว้ล่วงหน้า รวมทั้งการเรียนรู้ในสิ่งที่เป็นความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดี

8. คุณภาพการให้บริการ หมายถึงการรักษาคำมั่นสัญญาว่าองค์การจะให้บริการลูกค้า หรือผู้รับบริการได้ อย่างที่เป็นไปตามความคาดหวัง และเป็นไปตามเงื่อนไขที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการ

นอกเหนือจากที่กล่าวไปแล้ว สตีฟ และคุ๊ก Steve, Leon G. , & Leslie Lazar Cook (1995, p. 53) ยังชี้ให้เห็นด้วยว่า การเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่ก็มาจากจิตสำนึกรักษาตนของ องค์การและความต้องการส่วนบุคคลแล้ว คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือ องค์การที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 9 ประการดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้ให้บริการ
2. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
3. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
4. การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
5. ราคากำไรที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
6. คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับ บริการ
7. ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชื่นชมเชยในบริการ
8. ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ

9. ความรวดเร็วในการให้บริการ

จากเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการข้างต้นผู้ศึกษาขอกล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้นมีเกณฑ์การพิจารณาโดยประกอบด้วยองค์ประกอบและปัจจัยหลายอย่าง แต่จะเห็นได้ชัดว่า หากองค์กรใดต้องการประสบความสำเร็จสิ่งสำคัญที่จะต้องคำนึงถึงคือ คุณภาพการให้บริการ ดังนั้น การทำความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด โดยมีการกำหนดข้อตกลงเกี่ยวกับการให้บริการกับผู้รับบริการไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้ผลลัพธ์ที่ออกมาตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่แจ้งไว้ก่อนแล้ว และควรที่จะมีการตั้งเป้าหมายตัวชี้วัดของการให้บริการเพื่อเป็นเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพให้ดียิ่งขึ้นต่อไปได้

2.4.4 แนวคิดและทฤษฎีเรื่องการประเมินคุณภาพการบริการ

ผู้ศึกษาได้พบแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการบริการ อ้างถึงใน (วรรณพิณ, 2554, หน้า 8-11) ซึ่งได้รวมแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องไว้ดังนี้

Zeithaml V. (1988) (อ้างถึงใน ลัดดา พุทธารีกานต์ , 2550, หน้า 50) ได้กล่าวว่า “คุณภาพของการบริการ (Service Quality) หมายถึง การประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความดีเลิศหรือความเห็นอกว่าของ การบริการ”

Zeithaml, Parasuraman, และ Berry (1988) (อ้างถึงใน ยุวดี มีพรปัญญาทวีโชค, 2553, หน้า 17) กล่าวว่า “คุณภาพการบริการ คือประสบการณ์ทั้งหมดซึ่งลูกค้าสามารถประเมินออกมาได้จากการนั้นคุณภาพการบริการคือ ตัวชี้วัดเพื่อประเมินระดับขั้นความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำเสนอ บริการที่คุณภาพดีที่สุดซึ่งสิ่งสำคัญอย่างมากคือ การล่วงรู้ถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการอย่างแท้จริง (Exactly Wants) สิ่งที่ลูกค้ามีความชอบ (Preference) และสิ่งที่ลูกค้าชื่นชมยินดี (Delight) ลูกค้าที่รู้สึกชื่นชมยินดีคือ ภาวะที่ไม่ประทับใจความคาดหวังแต่จะกลายเป็นภาวะที่เกินความคาดหวัง”

Zeithaml, Parasuraman, และ Berry (1990) (อ้างถึงใน จินตนา บุญเดิม, 2549, หน้า 7) ได้ทำการศึกษาคุณภาพและการจัดการคุณภาพการบริการมาตั้งแต่ปี 1983 ในขณะที่พาราสุรามาเริ่มทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้นยังไม่พบว่า มีการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการมากนัก พบแต่งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสินค้า จากนั้น พาราสุรามาและคณะจึงเริ่มทำการวิจัย โดยร่วมกันทำการวิจัยเชิงสำรวจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยใช้เวลาทำการศึกษานานถึง 7 ปี (1983-1990) โดยแบ่งออกเป็น 4 ระยะ เริ่มจากการวิจัยเชิงคุณภาพในกลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการของบริษัทชั้นนำหลายแห่ง และนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนารูปแบบคุณภาพการบริการ ต่อมาเป็นวิจัยเชิงประจักษ์โดยมุ่งศึกษาที่ผู้รับบริการโดยเฉพาะ โดยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพบริการที่เรียกว่า

SERVQUAL (Service Quality) และปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพการบริการตามการรับรู้ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ผู้ใช้บริการประเมินคุณภาพการบริการเรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้” (Perceived Service Quality) ซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่ผู้ใช้บริการได้รับบริการแล้ว

นักวิชาการกลุ่มนี้ยังได้กำหนดเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการไว้ 5 ด้าน ที่เรียกว่า RATER และเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 22 รายการ ซึ่งกระจายมา จากคุณภาพการบริการทั้ง 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 สิ่งอำนวยความสะดวกที่ต้องมีอย่างน้อย ๗ รายการ ดูรายละเอียดดังนี้ 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) ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำบำบัดรักษาแก่ผู้ใช้บริการ
- 5.3) ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่
- 5.4) ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทันทีที่ต้องการ

สมิต สัชณกร (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 ด้วยการใช้มาตราวัด 7 Scales ด้วยกัน คือ การให้คะแนน 1 ถึง 7 จากคะแนน 1 หมายถึง การไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งจนไปถึงคะแนน 7 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง คำถามชุดแรกเป็นการวัดความคาดหวังของลูกค้า (Expected Service Quality) ส่วนคำามชุดที่ 2 เป็นการวัดการรับรู้ผลการบริการจริง (Perceived Service Performance) และนำคะแนนที่ได้มาคำนวณเป็นคุณภาพบริการ (Service Quality) ดังนี้

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

ในกรณีที่คะแนนการรับรู้ผลการบริการมากกว่าคะแนนความคาดหวัง ($P > E$) แสดงว่า คุณภาพบริการเป็นเลิศกรณีที่คะแนนการรับรู้ผลการบริการน้อยกว่าคะแนนความคาดหวัง ($P < E$) แสดงว่า คุณภาพบริการแย่มากและกรณีที่คะแนนการรับรู้ผลการบริการเท่ากับคะแนนความคาดหวัง ($P = E$) เป็นคุณภาพบริการที่พึงพอใจแล้ว

จากแนวคิดและทฤษฎีเรื่องการประเมินคุณภาพการบริการข้างต้นผู้ศึกษาขอกล่าวโดยสรุปได้ว่า การประเมินคุณภาพการบริการจะเกิดขึ้นหลังจากผู้รับบริการรับรู้และใช้บริการเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้การประเมินผลการให้บริการเกิดจากการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งในความเป็นจริง ผู้ให้บริการอาจมีการให้บริการที่แตกต่างจากความคาดหวังของผู้รับบริการ หากผู้รับบริการได้รับบริการที่พอดีหรือสูงกว่าความคาดหวังทำให้ผู้รับบริการประเมินว่าการให้บริการที่ได้รับมีคุณภาพและถ้าบริการที่ได้รับต่ำกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังทำให้ผู้รับบริการประเมินการให้บริการนั้นว่ามีคุณภาพต่ำไปด้วย

2.4.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรพิมล คงนิม (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 สติติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์ค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Sheffe) พบว่า ความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้า โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เป็นเพรษบริษัท เอ็ม.เอช.อี. - ดีแมก (ที) จำกัด ได้มีการทำหนดคุณภาพของงานบริการไว้ในกระบวนการต่างๆ เช่น การนำและการกำกับดูแล โดยการวางแผนให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร และภารกิจของหน่วยงาน การเสริมสร้างพื้นฐานองค์กร ประกอบด้วย การเตรียมความพร้อมของบุคลากรในด้านต่างๆ งบประมาณ เครื่องมือ และสถานที่สำหรับสนับสนุนการดำเนินงาน และได้กำหนดหลักเกณฑ์การประเมินบุคลากรตามลักษณะเชิงพฤติกรรม (Competency) สมรรถนะหลัก 5 สมรรถนะ ได้แก่ การบริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จริยธรรม ความร่วมแรงร่วมใจ และการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และสมรรถนะประจำลุ่มงาน 3 สมรรถนะ ได้แก่ ความถูกต้องของงาน ความยึดหยุ่น ผ่อนปรน และการคิดวิเคราะห์ ทั้งนี้ ได้มีการสื่อสารให้กับบุคลากรได้รับทราบ เพื่อเป็นกรอบ

การปฏิบัติงานดังกล่าว และเป็นที่เข้าใจในองค์กร ซึ่งสามารถวัดผล แสดงความก้าวหน้าในการดำเนินการ ได้ทำให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการทำงาน เพื่อพัฒนาองค์กรให้มีวัฒนธรรมการทำงานใหม่ที่เน้น ความสามารถและผลงาน เน้นความสุจริต ความโปร่งใสความรับผิดชอบ มีความกล้าทำในสิ่งที่ถูกต้อง ซึ่งถือเป็นค่านิยมใหม่ที่สร้างสรรค์

ดรุณี คงสุวรรณ (2542) (อ้างถึงใน วรรณวิมล จงจวยสกุล, 2551, หน้า 12) ได้ศึกษา ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายหนังสือสำคัญ สำนักบริการทางวิชาการและ ทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง 4 ด้าน คือ 1. ด้านความสะอาด รวดเร็วและถูกต้อง 2. ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ด้านอาคาร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ด้านข่าวสาร ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ ผลการวิจัยปรากฏว่า 1. ด้านความสะอาด รวดเร็วและ ถูกต้อง ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคาร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายหนังสือสำคัญ สำนักบริการทาง วิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง อยู่ในระดับปานกลาง 2. ด้านข่าวสาร ข้อมูล และการประชาสัมพันธ์ ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายหนังสือสำคัญ สำนัก บริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง อยู่ในระดับสูง

สิริกุล พรหมชาติ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยสารประจำทาง ปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของ ผู้โดยสารรถประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด เส้นทางกรุงเทพฯ-หนองบัวลำภู ในด้าน ผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้าน กระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และเพื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด เส้นทางกรุงเทพฯ- หนองบัวลำภู จำแนกตามลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ วัตถุประสงค์ในการเดินทางรวม ทั้งข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้โดยสารรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท 407 พัฒนา จำกัด เส้นทางกรุงเทพฯ - หนองบัวลำภู

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่ใช้บริการโดยสารประจำทางปรับอากาศชั้นหนึ่ง ของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด เส้นทางกรุงเทพฯ-หนองบัวลำภู เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การ ทดสอบค่าที (*t-test*) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ในกรณี ที่พบความความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะใช้การทดสอบรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้โดยสารมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปาน กลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์, ราคา, และการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ของผู้โดยสารมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ส่วนด้านอื่นๆผู้โดยสารมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผู้โดยสารที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด ในด้านความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ผู้โดยสารที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด โดยรวมและรายด้าน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

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

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

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) ทั้งในส่วนของระบบมอบหมายงาน และระบบ Help desk
3. Response Time จากระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System :MES)

โดยการวิเคราะห์เรื่องดังกล่าวมีวัตถุประสงค์ ประกอบด้วย 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอันจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศมีการให้บริการที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้มีวิธีการดำเนินงานโดยสรุปดังต่อไปนี้

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

3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

การวิเคราะห์ เรื่อง ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ซึ่งในการวิเคราะห์ ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักโดยการพิจารณาเปรียบเทียบคะแนนผลการให้บริการกับค่าเป้าหมายของสำนัก โดยการประเมิน เป็นกระบวนการต่อเนื่องจากการวัด คือ นำตัวเลขหรือสัญลักษณ์ ที่ได้จากการวัดมาตีค่าอย่างมีเหตุผล โดยเทียบกับเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้



<ul style="list-style-type: none"> การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในสถาบันที่มีการแจกแบบสอบถามหลังการให้บริการเสร็จของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน Service Time จากระบบทดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System :MES) Response Time จากระบบทดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System :MES) 	<ul style="list-style-type: none"> - ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ - ร้อยละของการขอปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด - ร้อยละของการที่ได้ติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชม. หลังจากได้รับแจ้ง 	<p>คุณภาพการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ได้มาตรฐานที่กำหนด ต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนด
--	---	---

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 โดยร่วมประชุมในที่ประชุมต่าง ๆ ของสำนักได้แก่ ที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนัก ที่ประชุมผู้บริหารสำนัก ที่ประชุมทบทวนฝ่ายบริหารของสำนัก ที่ประชุมบุคลากร ซึ่งได้มีการนำข้อมูลที่นำเสนอและมีการพิจารณาจากที่ประชุม คือ รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนัก และแผนการปรับปรุงจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ มาวิเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. แบบสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ โดยทำการสัมภาษณ์ทัวหน้ากลุ่มงานและผู้ปฏิบัติงาน ในกลุ่มงานที่มีผลการประเมินคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนด เพื่อนำมาวิเคราะห์หาสาเหตุต่อไป

3. แบบศึกษาและค้นคว้าหาข้อมูลจากเอกสารรายงาน และข้อมูลจากระบบสารสนเทศ เช่น รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการรายในสถาบันที่มีการแจกแบบสอบถามหลังการให้บริการเสร็จของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รายงานผล Service Time จากระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System :MES) รายงานผล Response Time จากระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System :MES) เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน “ผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ” สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

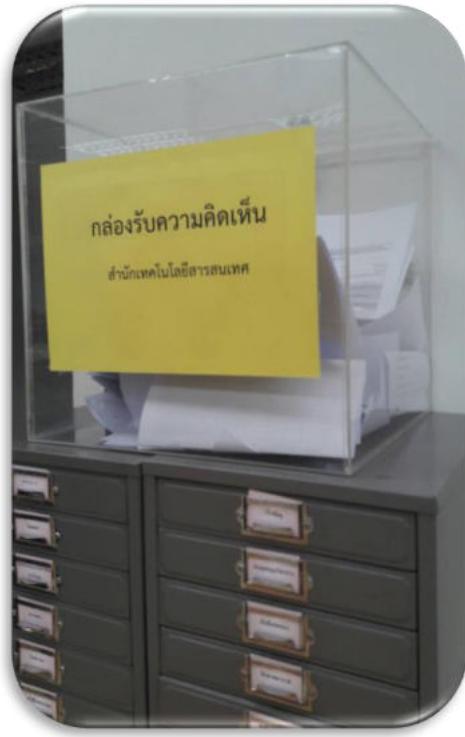
3.4 วิธีการดำเนินการเก็บข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากผลการสำรวจ การจัดทำรายงานจากระบบ MES และการรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร และหลักฐานอ้างอิงต่าง ๆ ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีรายละเอียดของวิธีการดำเนินการเก็บข้อมูล ดังนี้

3.4.1 การรวบรวมข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในสถาบันที่มีการแจกแบบสอบถามหลังการให้บริการเสร็จของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

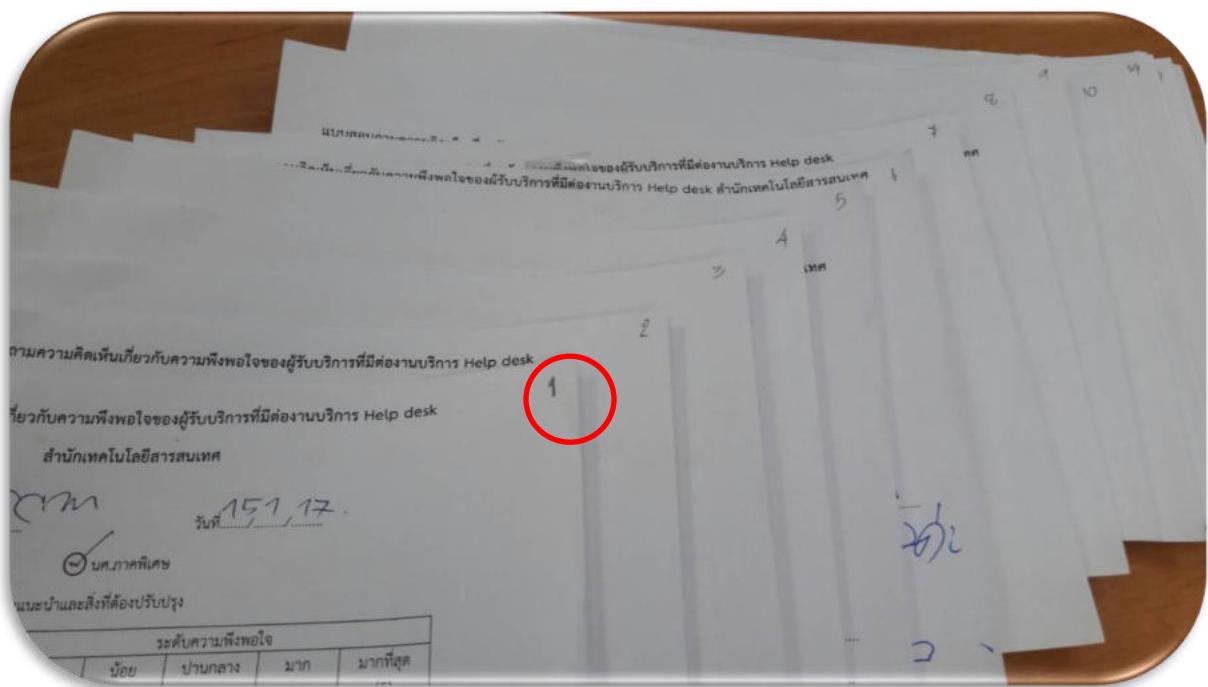
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศมีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในสถาบันที่มีการแจกแบบสอบถามหลังการให้บริการเสร็จของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามจากผู้รับบริการภายในสถาบัน โดยมีรายละเอียดการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

1. การสำรวจความพึงพอใจในเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จะจำแนกตามประเภทงานบริการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ออกเป็น 4 กลุ่มงาน ได้แก่
 - กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน
 - กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ
 - กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์
2. กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจความพึงพอใจ ได้แก่ อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษาของสถาบัน และหน่วยงานภายนอกสถาบัน
3. จัดทำแบบสอบถามโดยมีข้อคำถามด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจต่อเวลาในการให้บริการ และความพึงพอใจต่อผลงาน ซึ่งจะดำเนินการแจกแบบสอบถามหลังการให้บริการเสร็จของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจหลังการให้บริการเสร็จของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ดังเอกสารที่ปรากฏในภาคผนวก ค
4. ผู้รับบริการทำการประเมินแบบสอบถามหลังจากได้รับการให้บริการจนแล้วเสร็จ และจัดส่งไปยังสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใส่ลงในกล่องรับความคิดเห็น ณ อาคารสยามบรมราชกุਮารี ชั้น 11 สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังภาพ



ภาพตัวอย่างที่ 3. 1 กล่องรับความคิดเห็น ณ อาคารสยามบรมราชกุمارี ชั้น 11 สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

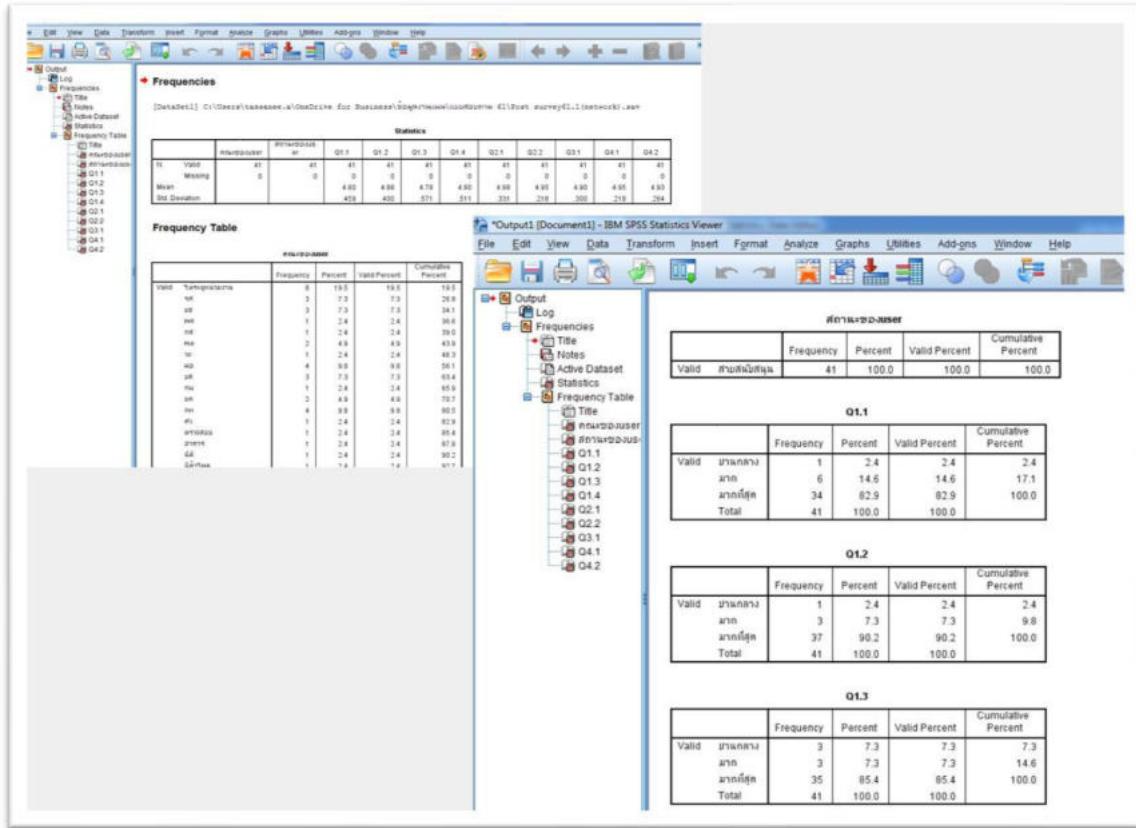
5. กลุ่มงานแผนและพัฒนาดำเนินการจัดเก็บรวมรวมแบบสอบถามและคัดกรองข้อมูลย้อนกลับจากแบบสอบถามที่รวบรวมได้ทุกเดือน และดำเนินการเขียนเลขเรียงลำดับที่ ลงในแบบสอบถามดังภาพที่ 3.2 พร้อมกับมีการกำหนดรหัสตัวแปรต่าง ๆ ดังภาพที่ 3.3 เพื่อบันทึกข้อมูลของแบบสอบถามที่ได้รับการประเมินจากผู้รับบริการในการดำเนินการประมวลผลในขั้นตอนต่อไป



ภาพตัวอย่างที่ 3. 2 การเขียนเลขเรียงลำดับที่ลงในแบบสอบถาม

ภาพตัวอย่างที่ 3. 3 การกำหนดรหัสเป็นตัวเลขแทนตัวแปร

6. งานแผนและพัฒนาดำเนินการประมวลผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS ตั้งภาพตัวอย่างที่ 3.4



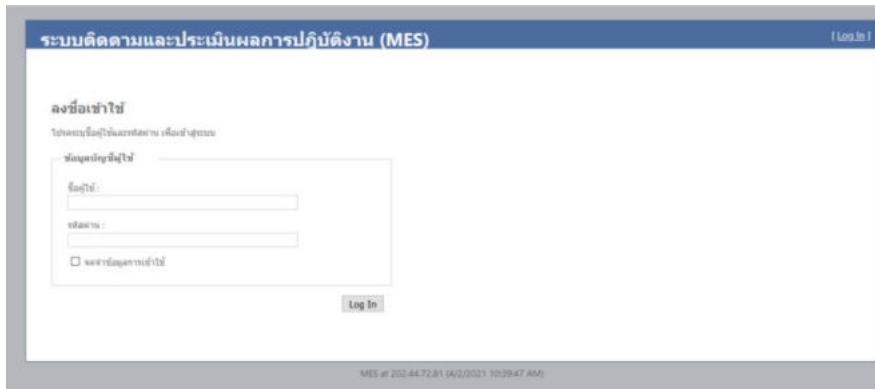
ภาพตัวอย่างที่ 3. 4 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS

ในขั้นตอนนี้จะมีดำเนินการบันทึกข้อมูลของแบบสอบถามที่ได้รับการประเมินจากผู้รับบริการลงในโปรแกรม SPSS ทุกเดือน แต่จะทำการประมวลผลทุก 6 เดือน โดยแบ่งเป็น 2 ครั้งในรอบปีงบประมาณ

7. กลุ่มงานแผนและพัฒนาดำเนินการจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะ และข้อมูลย้อนกลับจากแบบสอบถามที่ได้รับการประเมินจากผู้รับบริการ โดยจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจเป็นเอกสารดังเอกสารที่ปรากฏในภาคผนวก ง

3.4.2 การรวมข้อมูล SERVICE TIME จากระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (MONITORING AND EVALUATION SYSTEM: MES) ทั้งในส่วนของระบบมอทมายาง และระบบ HELP DESK

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



ภาพตัวอย่างที่ 3. 5 หน้าจอของชื่อเข้าใช้งานระบบ MES

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

วันที่	หัวขอ	รายละเอียด	หน้าที่
02/12/2020	แก้ไขการล็อกแบบประเมิน	ผู้รับ สองแบบประเมินผ่าน email - ผู้รับสำหรับเจ้าหน้าที่ - ผู้รับสำหรับลูกค้า	กดตด ກາສ
30/01/2019	ปรับแก้ไขการล็อก email	ปรับการล็อก email ให้มีรหัส jobid (รหัสงาน helpdesk) หรือ รหัส taskid (รหัสงานของหมาย) และการพนัยไฟล์	กดตด ກາສ

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

3. กรอกข้อมูลช่วงเดือน ปี ที่จะต้องการข้อมูล และกดตกลง

Home
เดือนที่เริ่ม : October ปี : 2014 เดือนที่สิ้น : September ปี : 2015 จัดทำที่ : ไทยแลนด์ บันทึก

รายงานสรุป Service Time-KPI ไทย (Service Time Summary Report)
02/04/2564 09:00 NewKPIServiceSummaryReport
หน้า : 1 ของทั้งหมด : ผลลัพธ์ 2015

ผู้ดูแล	ชื่อผู้ดูแล	Easy			Fair			Hard			ผู้ดูแล	ชื่อผู้ดูแล	ผู้ดูแล						
		จำนวนเวลา	จำนวนครั้ง	รวมเวลา	จำนวนเวลา	จำนวนครั้ง	รวมเวลา	จำนวนเวลา	จำนวนครั้ง	รวมเวลา									
Holideek	chatuporn.p	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	1	100.00	0	0.00	0	0.00	1			
	pakwadee.m	0	0.00	0	0.00	0	0.00	8	86.89	8	86.89	0	0.00	1	11.11	1			
	porntip.k	0	0.00	0	0.00	0	0.00	3	100.00	3	100.00	0	0.00	0	0.00	3			
	somdej.s	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	100.00	2	100.00	0	0.00	0	0.00	2			
	thanakorn.t	0	0.00	0	0.00	0	0.00	3	100.00	3	100.00	0	0.00	0	0.00	3			
	thaweeson.t	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	100.00	2	100.00	0	0.00	0	0.00	2			
	utchara.s	0	0.00	0	0.00	1	12.50	7	87.50	8	100.00	0	0.00	0	0.00	8			
	worawan.b	0	0.00	0	0.00	8	0.00	9	100.00	9	100.00	0	0.00	0	0.00	9			
	yuwanna.k	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	25	36	36	0	0.00	1	37	36			
	Gem:	0	0.00	0	0.00	1	2.70	35	94.50	35	94.50	0	0.00	1	2.70	97.30			
Innovation, Research	atcharla.s	1	7.69	0	0.00	1	7.69	0	0.00	1	61.54	1	7.69	3	23.00	4	30.77	13	
	lenana	0	0.00	0	0.00	0	0.00	8	89.47	8	89.47	0	0.00	2	10.53	2	10.53	19	
	lemprom	0	0.00	1	3.57	1	3.57	0	0.00	18	64.29	18	64.29	0	0.00	9	32.14	9	
	norat.p	0	0.00	0	0.00	0	0.00	8	0.00	164	98.11	0	0.00	2	1.89	2	1.89	106	
	tananee	0	0.00	11	13.92	0	0.00	59	74.68	59	74.68	0	0.00	9	11.39	9	11.39	79	
	yuwanna.k	1	1.2	13	0	0	0	206	206	206	1	25	26	245	243				
	Gem:	1	0.41	12	4.90	0	0.00	206	84.00	206	1	0.41	25	10.20		99.18			
Lab, Services	aree	0	0.00	0	0.00	0	0.00	158	55.03	158	55.03	3	1.05	126	43.50	129	44.95	267	
	chidchai	0	0.00	1	14.29	1	14.29	0	0.00	5	14.29	1	14.29	4	57.14	5	71.43	7	
	tawatthai	0	0.00	1	0.55	0	0.00	75	41.21	75	41.21	7	3.85	99	54.40	106	58.24	182	
	worawan.b	0	0.00	0	0.00	1	2.56	36	92.31	37	94.87	0	0.00	2	5.13	2	5.13	39	
	yuwanna.k	0	2	2	0	1	2.70	271	271	271	11	2.14	231	242	515	503			
	Gem:	0	0.00	2	0.38	1	0.19	270	52.43	270	52.43	11	2.14	231	44.85		97.67		
HIS	chananya.n	0	0.00	6	11.32	0	0.00	36	67.92	36	67.92	0	0.00	11	20.75	11	20.75	53	

ภาพตัวอย่างที่ 3. 7 หน้าจอเมนูช่วงเดือน ปี ของรายงานสรุป Service Time

4. จากนั้นทำการ Download ข้อมูลเป็น MS Excel เพื่อนำข้อมูลมาจัดทำรายงาน

Home
เดือนที่เริ่ม : October ปี : 2019 เดือนที่สิ้น : September ปี : 2020 จัดทำที่ : ไทยแลนด์ บันทึก

รายงานสรุป Service Time-KPI ไทย (Service Time Summary Report)
02/04/2564 09:12 NewKPIServiceSummaryReport
หน้า : 1 ของทั้งหมด : ผลลัพธ์ 2020

ผู้ดูแล	ชื่อผู้ดูแล	Easy			Fair			Hard			ผู้ดูแล	ชื่อผู้ดูแล	ผู้ดูแล							
		จำนวนเวลา	จำนวนครั้ง	รวมเวลา	จำนวนเวลา	จำนวนครั้ง	รวมเวลา	จำนวนเวลา	จำนวนครั้ง	รวมเวลา										
Holideek	meth.mus	0	0.00	0	0.00	0	0.00	11	100.00	11	100.00	0	0.00	0	0.00	11				
	phumthakiet.thu	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	7				
	pitthakorn.wat	0	0.00	0	0.00	0	0.00	5	100.00	5	100.00	0	0.00	0	0.00	5				
	yuwanna.k	0	0.00	0	0.00	0	0.00	23	100.00	23	100.00	0	0.00	0	0.00	23				
	Gem:	0	0.00	0	0.00	0	0.00	100.00	100.00	100.00	100.00	0	0.00	0	0.00	100.00				
Innovation, Research	atcharla.s	0	3.00	0	0.00	1	12.50	7	87.50	8	100.00	0	0.00	0	0.00	8				
	kenuna	0	0.00	0	0.00	0	0.00	6	13.64	28	86.26	44	100.00	0	0.00	0	0.00	44		
	tananee	0	0.00	21	44.66	0	0.00	25	53.19	25	53.19	0	0.00	1	2.13	1	2.13	47		
	yuwanna.k	0	21	21	0	7	2.70	70	70	70	70	0	0.00	1	1.03	99	92			
	Gem:	0	0.00	21	21.23	0	0.00	70	70.71	70	70.71	0	0.00	1	1.03		92.93			
Lab, Services	aree	0	0.00	0	0.00	0	0.00	90	94.74	90	94.74	0	0.00	5	5.26	5	5.26	95		
	chidchai	0	0.00	1	20.50	1	20.50	0	0.00	3	60.00	3	60.00	1	20.00	1	20.00	5		
	tawatthai	0	0.00	7	8.14	0	0.00	31	36.05	31	36.05	1	1.16	47	54.83	48	55.81	86		
	worawan.b	1	4.35	1	4.35	2	8.70	4	17.39	17	73.91	21	91.30	0	0.00	0	0.00	23		
	yuwanna.k	1	9	10	4	1.91	143	143	149	1	3.85	53	54	1	209	209				
	Gem:	1	0.48	9	4.31	4	1.91	341	67.46	341	67.46	1	0.48	53	25.38		87.13			
Labstaff	bananach.s	0	0.00	1	12.50	1	12.50	0	0.00	5	75.00	6	75.00	1	12.50	1	12.50	8		
	yuwanna.k	0	0.00	1	12.50	1	12.50	0	0.00	6	75.00	0	0.00	1	12.50		12.50	100.00		
HIS	chananya.n	0	0.00	2	2.56	2	2.56	5	6.41	68	87.18	73	93.59	0	0.00	3	3.85	3	3.85	78
	kantha.r	0	0.00	2	2.38	2	2.38	1	1.19	78	92.86	79	94.05	0	0.00	3	3.57	3	3.57	84
	kantha.p	0	0.00	8	0.00	8	0.00	4	100.00	8	100.00	0	0.00	8	0.00	0	0.00	8		
	phitsanu.k	0	0.00	2	7.14	2	7.14	2	7.14	22	78.57	24	85.71	0	0.00	2	7.14	2	7.14	28
	prayo.b	0	0.00	2	3.64	2	3.64	0	0.00	91	92.73	94	92.73	0	0.00	2	3.64	2	3.64	55

ภาพตัวอย่างที่ 3. 8 หน้าจอการ Download ของรายงานสรุป Service Time

3.4.3 การรวมข้อมูล 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> จะปรากฏหน้าจอตั้งภาพ จากนั้นกรอกข้อมูลลงชื่อเข้าใช้งานระบบ

ระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (MES)

[Log In]

ลงชื่อเข้าใช้

ใส่ชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่าน เพื่อเข้าสู่ระบบ

ชื่อผู้ใช้งาน

รหัสผ่าน

จดจำรหัสผ่าน

ภาพตัวอย่างที่ 3. 9 ภาพหน้าจอลงชื่อเข้าใช้งานระบบ MES

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

ระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (MES)

ยืนตัวล็อกอิน [tassanee.a](#) [Log Out]

Home

Home
ระบบ Helpdesk
รับแจ้งปัญหา
ดำเนินการแก้ไขข้อมูล
ประเมินผลการดำเนินการ
ผลการปฏิบัติงาน
ค่าเหมาะสม KPI

รายงาน
รับแจ้งปัญหาประจำเดือน
สรุปปัญหาที่พบ
ผลการปฏิบัติงานประจำเดือน
สรุปการเรียกแจ้งปัญหา
สรุปการให้บริการตามคุณค่า
สรุปการรับแจ้งปัญหาตามคุณค่า
สรุปการให้บริการตามเงื่อนไขที่กำหนด
สรุปการให้บริการตามเงื่อนไขที่ตั้งไว้
สรุปการให้บริการตามกลุ่มงาน
สรุปการให้บริการตามค่าหมายความ
เวลาที่ใช้ในการติดต่อตน(KPI)
เวลาที่ใช้ในการให้บริการ(KPI)
ค่าเฉลี่ย Response Time(KPI)
ค่าเฉลี่ย Service Time(KPI)
สรุปการปฏิบัติงานโดยรวม
สรุปการให้บริการและงานน้ำที่แยกตามประเภทงาน
ค่าเฉลี่ย Service Time(KPI) และค่าประเมินค่า

วันที่	หัวข้อ	รายละเอียด	นับถือไว้						
02/12/2020	แก้ไขการส่งแบบประเมิน	ผู้ดูแลห้องเรียนร่วมกัน ผู้ดูแลห้องเรียนร่วมกัน	กดติด ภาระ						
30/01/2019	ปรับแก้ไขการส่ง email	ปรับการส่ง email ให้รหัส jobId (รหัสงาน helpdesk) หรือ รหัส taskId (รหัสรายงานผลหมาย) และมีการแนบไฟล์	กดติด ภาระ						
	ระบบ Helpdesk								
	ปัญหาที่รอการดำเนินการ								
วันที่เริ่มต้น	วันที่เริ่มงาน	วันที่คาดว่าจะได้รับการแก้ไข	ลูกค้า	ผู้ดูแล	รายละเอียดปัญหา	เลขสถานะ	กรรที่ต้องการ	คอมเม้น	บันทึกผล
*** ไม่มีรายการ ***									
	รายงาน ยอดหน่วยงาน								
	งานที่อยู่ระหว่างดำเนินการ								
วันที่แผนงาน	ผู้ดูแลหน่วย	ชื่องาน	เอกสารแนบ	อบรมกิจกรรม	ก้าวหน้า	ส่องสอบ	ขอเมื่อ	ประวัติ	ส่งต่อ
*** ไม่มีรายการ ***									

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

3. กรอกข้อมูลช่วงเดือน ปี ที่ต้องการข้อมูล และกดตกลง

Home
 เจ้าหน้าที่ : - ทั้งหมด -

รายงานสรุป Response Time-KPI ใน^{รูป}
 (Response Time Summary Report) NewKPIResponseSummaryReport
 ระหว่างเดือน : สิงหาคม 2019 ถึง กันยายน 2020 หน้า : 1

Div ID	Engineer	จำนวนเวลา	เกินกำหนด	%
HelpDesk	nuth.nua	11	0	11
	phantanhakit.tha	7	0	7
	pitchakron.wak	4	1	5
	รวม	22	1	23
	เฉลี่ย	95.65	4.35	100.00
Innovation, Research	atcharanya	8	0	8
	krisana	43	1	44
	tassanee	47	0	47
	รวม	98	1	99
	เฉลี่ย	98.99	1.01	100.00
Lab, Services	aree	95	0	95
	chidchai	5	0	5
	tawatchai	86	0	86
	worravoot	17	6	23
	รวม	203	6	209
	เฉลี่ย	97.13	2.87	100.00
Labstaff	bannasith.s	5	3	8
	รวม	5	3	8
	เฉลี่ย	62.50	37.50	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

ภาพตัวอย่างที่ 3. 11 หน้าจอเมนูช่วงเดือน ปี ของรายงานสรุป Response Time

4. จากนั้นทำการ Download ข้อมูลเป็น MS Excel เพื่อนำข้อมูลมาจัดทำรายงาน

Home
 เจ้าหน้าที่ : - ทั้งหมด -

รายงานสรุป Response Time-KPI ใน^{รูป}
 (Response Time Summary Report) NewKPIResponseSummaryReport
 ระหว่างเดือน : สิงหาคม 2019 ถึง กันยายน 2020 หน้า : 1

Div ID	Engineer	จำนวนเวลา	เกินกำหนด	%
HelpDesk	nuth.nua	11	0	11
	phantanhakit.tha	7	0	7
	pitchakron.wak	4	1	5
	รวม	22	1	23
	เฉลี่ย	95.65	4.35	100.00
Innovation, Research	atcharanya	8	0	8
	krisana	43	1	44
	tassanee	47	0	47
	รวม	98	1	99
	เฉลี่ย	98.99	1.01	100.00
Lab, Services	aree	95	0	95
	chidchai	5	0	5
	tawatchai	86	0	86
	worravoot	17	6	23
	รวม	203	6	209
	เฉลี่ย	97.13	2.87	100.00
Labstaff	bannasith.s	5	3	8
	รวม	5	3	8
	เฉลี่ย	62.50	37.50	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

ภาพตัวอย่างที่ 3. 12 หน้าจอหน้าจอการ Download ของรายงานสรุป Response Time

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากการประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ 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
	≥ ร้อยละ 90 การดำเนินงานระดับดีมาก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึงแบบสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ ที่สำนักต้องการทราบ โดยมีการจำแนกความระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ออกเป็น 5 ระดับคือ

- 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่สุด
- 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 ระดับความพึงพอใจในอยู่ คะแนน 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง คะแนน 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก คะแนน 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเบ้าหมายของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การกำหนดค่าเบ้าหมายของตัวชี้วัดที่สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศได้กำหนดไว้ได้แก่

- ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ต่ำกว่า 4.00 (คะแนนเต็ม 5)
- ร้อยละของการขอปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดมากกว่าหรือเท่ากับ 90
- ร้อยละของการที่ได้ติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชม. หลังจากได้รับแจ้งมากกว่าหรือเท่ากับ 90

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

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

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

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

โดยการวิเคราะห์ ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีศึกษา: สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ มีเป้าหมายของผลการประเมินคุณภาพการให้บริการคือ สถิติการให้บริการในเรื่องของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละของรายการที่ได้รับแจ้งปัญหา และมอบหมายงานดำเนินการภายใต้ระยะเวลาที่กำหนด 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 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับกลาง

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

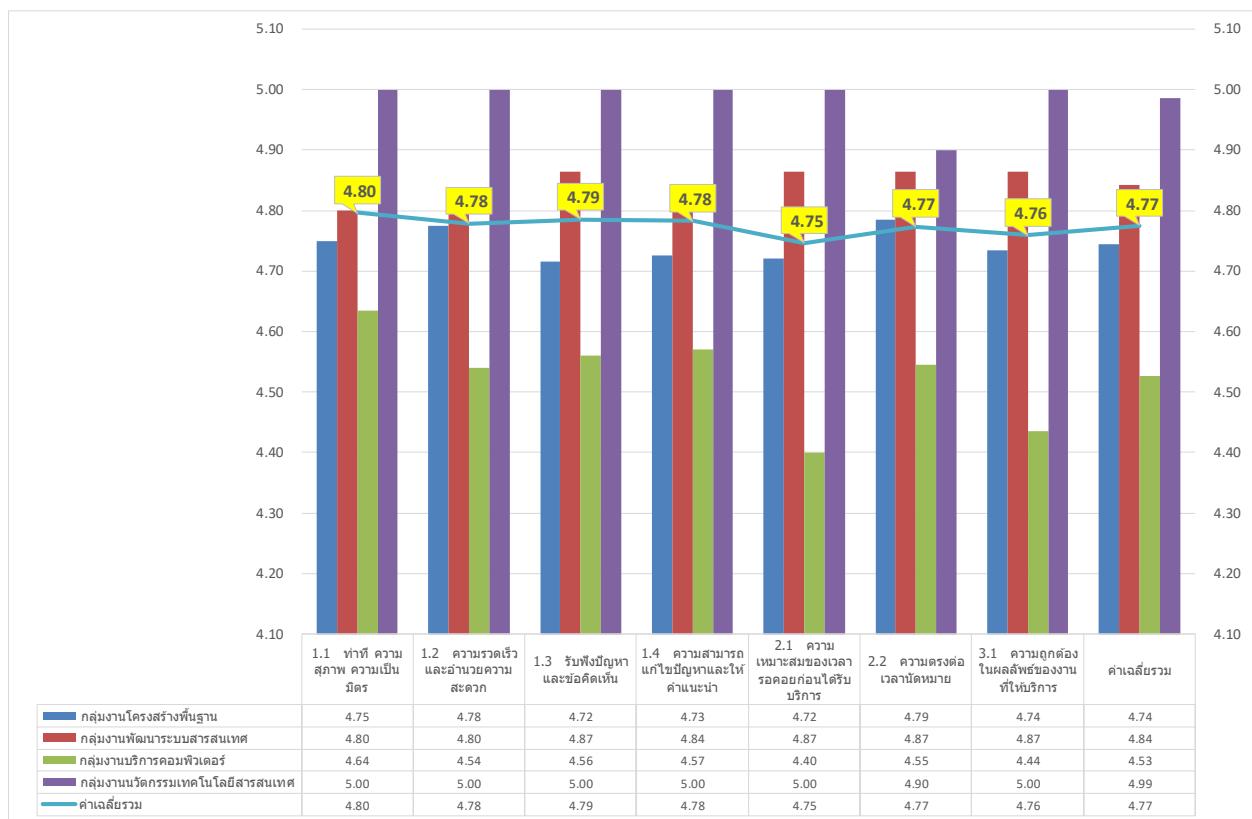
4.1.1 ภาพรวมการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่องานบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่องานบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – เดือนกันยายน 2563)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่องาน			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

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

4.1.2 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่องาน

บริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน

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
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	4.70	มากที่สุด	≥ 4.00	0.70	ได้มาตรฐาน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			คุณภาพการให้บริการ	
	ผลสำรวจ (1)	แปลผล	ค่าเป้าหมาย (2)	(1) – (2)	แปลผล (+/-)
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 ความตรงต่อเวลาอย่างมาก	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

จากการที่ 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 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่องาน

บริการของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ

ตารางที่ 4.4 แสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รอบที่ 1 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – เดือนมีนาคม 2563)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			คุณภาพการให้บริการ	
	ผลสำรวจ (1)	แปลผล	ค่าเบ้าหมาย (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 ความเหมาะสมของเวลารอคอย ก่อนได้รับบริการ	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 ซึ่งมีความพึงพอใจในเรื่องรับฟัง ปัญหาและข้อคิดเห็น 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 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	4.60	มากที่สุด	≥ 4.00	0.60	ได้มาตรฐาน
2.2 ความตรงต่อเวลาอันดหมาย	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 แสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศปีงบประมาณ 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 และมีความพึงพอใจในเรื่องความตรงต่อเวลาอันดหมายอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.59 โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 0.59

ตารางที่ 4. 7 แสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่องานบริการของ กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ 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 และอ่อนนุนความสุภาพ	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 ความเหมาะสมของเวลาการอคอยก่อนได้รับบริการ	4.20	มาก	≥4.00	0.20	ได้มาตรฐาน
2.2 ความตรงต่อเวลาอย่างมาก	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 แสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่องานบริการของ กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ.2563 รอบที่ 2 (ระหว่างเดือนเมษายน – กันยายน 2563) สามารถสรุปผลได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของ กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

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

4.1.5 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

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 ความเหมาะสมของเวลารอคอย ก่อนได้รับบริการ	5.00	มากที่สุด	≥ 4.00	1.00	ได้มาตรฐาน
2.2 ความตรงต่อเวลาด้วย	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 ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายงาน โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 5.00 โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 1.00 ยกเว้น ความพึงพอใจในเรื่องความตรงต่อเวลาด้วย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.80 โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 0.80

4.2 การวิเคราะห์สติํตรายการของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดจากระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (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 (Easy)	ระดับปานกลาง (Fair)	ระดับยาก (Hard)
5. กลุ่มงานโครงการสร้างพื้นฐาน	12	20	36
6. กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ	8	28	44
7. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ	12	28	60
8. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์	10	16	28

ทั้งนี้ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศได้มีการกำหนดค่าเป้าหมายร้อยละของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดเท่ากับมากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 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

≥ ร้อยละ 90 หมายถึง การดำเนินงานระดับดีมาก
 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ เท่ากับผลต่างของร้อยละของรายการของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดกับค่าเป้าหมายของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีความหมายดังนี้

คุณภาพการให้บริการ คือ

ร้อยละของรายการของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด - ค่าเป้าหมายที่กำหนด

ผลลัพธ์เป็น + หมายถึง การบริการมีคุณภาพได้มาตรฐานที่กำหนด

ผลลัพธ์เป็น 0 หมายถึง การบริการมีคุณภาพได้มาตรฐานที่กำหนด

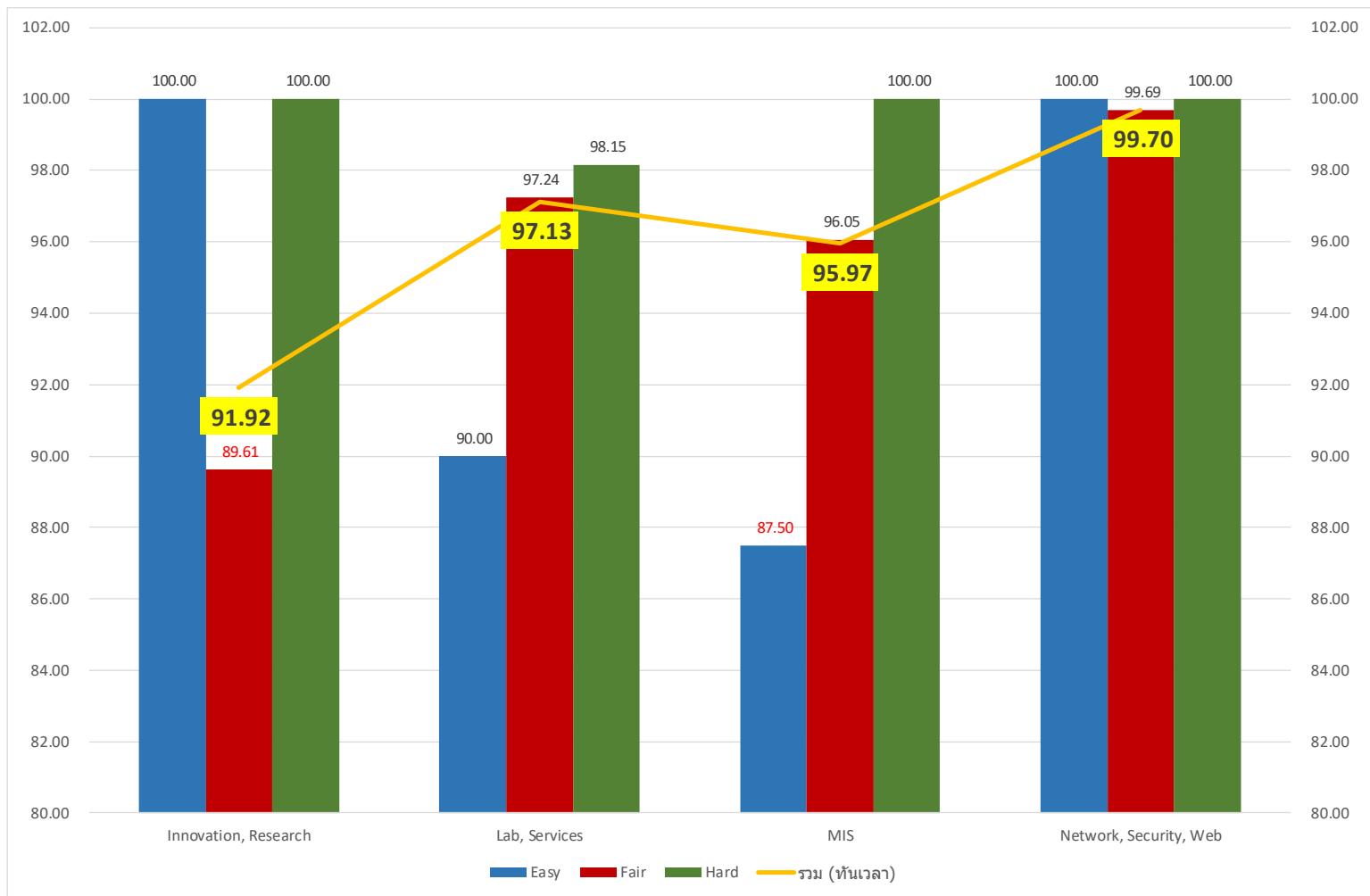
ผลลัพธ์เป็น - หมายถึง การบริการมีคุณภาพต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนด

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 (1) – (2) แปล (+/-)	
	จำนวน รายการ	ร้อยละ (1)	จำนวน รายการ	ร้อยละ	จำนวน รายการ	ร้อยละ				
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

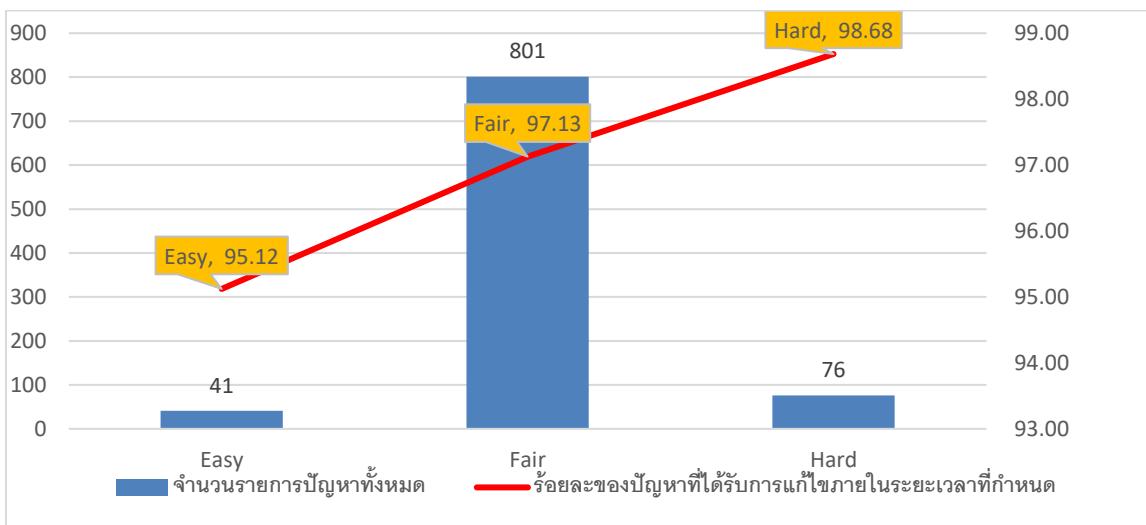
จากตารางที่ 4.11 แสดงภาพรวมการประเมินผลร้อยละของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – กันยายน 2563) สามารถสรุปผลได้ว่า ร้อยละของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดโดยรวมเท่ากับ 97.17 มีการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 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



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 – ง่ายของปัญหาที่ได้รับแจ้ง

ระดับความ ยาก – ง่าย	จำนวนรายการ ปัญหาที่ได้แจ้ง	ร้อยละของปัญหาที่ ได้รับการแก้ไข ภายในระยะเวลาที่ กำหนด	แปลผล	ค่าเบี้ยหมาย ^{(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 สามารถสรุปผลได้ว่า ระดับ 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 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – เดือนกันยายน 2563)

ระดับความยาก - ง่าย		จำนวน รายการ	ผลการ ปฏิบัติงาน (1)	แปลผล	ค่า เป้าหมาย (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 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – เดือนกันยายน 2563) สามารถสรุปผลได้ว่า จำนวนรายการปัญหาร่วมทั้งหมดเท่ากับ 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 - ง่าย		จำนวน รายการ	ผลการ ปฏิบัติงาน (1)	ແປລຜລ	ค่า ເປົ້າໝາຍ (2)	ຄຸນກາພກຮາກໃຫ້ບັນດາ	
						(1) – (2)	ແປລ (+/-)
Easy	ເກີນກຳທັດ	1	10.00	ຮະດັບດືມາກ	≥ 90.00	0.00	ໄດ້ມາຕຽບຮູ້ນ
	ທັນເວລາ	9	90.00				
	รวม	10	100.00				
Fair	ເກີນກຳທັດ	4	2.76	ຮະດັບດືມາກ	≥ 90.00	7.24	ໄດ້ມາຕຽບຮູ້ນ
	ທັນເວລາ	141	97.24				
	รวม	145	100.00				
Hard	ເກີນກຳທັດ	1	1.85	ຮະດັບດືມາກ	≥ 90.00	8.15	ໄດ້ມາຕຽບຮູ້ນ
	ທັນເວລາ	53	98.15				
	รวม	54	100.00				
รวม (ທັນເວລາ)		203	97.13	ຮະດັບດືມາກ	≥ 90.00	7.13	ໄດ້ມາຕຽບຮູ້ນ
รวม (ເກີນເວລາ)		6	2.87				
รวมທັງສິ້ນ		209	100				

จากตารางที่ 4.14 แสดงการประเมินผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับแจ้งภายในระยะเวลาที่กำหนดของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ ปีงบประมาณ พ.ศ.2563 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – เดือนกันยายน 2563) สามารถสรุปผลได้ว่า จำนวนรายการปัญหาร่วมทั้งหมดเท่ากับ 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 0.00

ตารางที่ 4.15 แสดงการประเมินผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับแจ้งภายในระยะเวลาที่กำหนดของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – เดือนกันยายน 2563)

ระดับความยาก - ง่าย		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 แสดงการประเมินผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับแจ้งภายในระยะเวลาที่กำหนดของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ.2563 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – เดือนกันยายน 2563) สามารถสรุปผลได้ว่า จำนวนรายการการปัญหาร่วมทั้งหมดเท่ากับ 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 - ง่าย		จำนวน รายการ	ผลการปฏิบัติงาน (ร้อยละ) (1)	แปลผล	ค่าเบ้าหมาย (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 จำนวนรายการปัญหาร่วมทั้งหมดเท่ากับ 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 หลังจากได้รับแจ้งปัญหาจากระบบติดตามและประเมินผลการ ปฏิบัติงาน (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

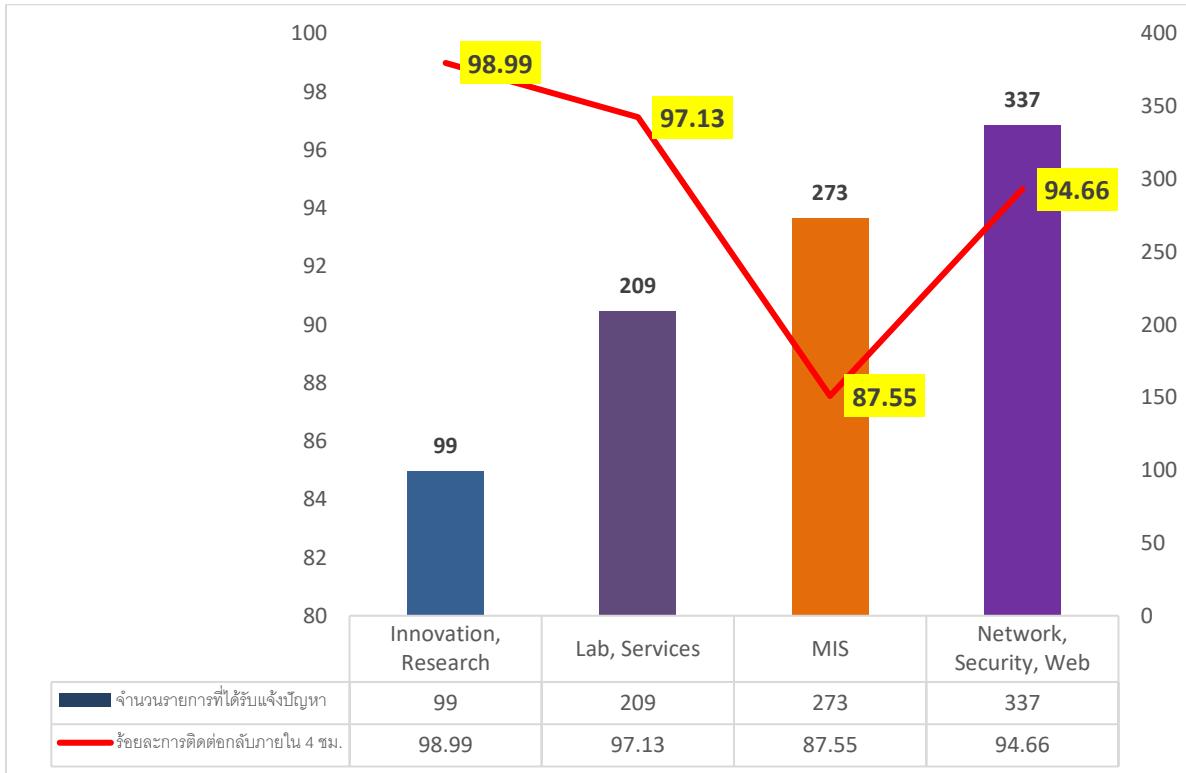
คุณภาพการให้บริการ คือ		
ร้อยละของรายการของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด - ค่าเป้าหมายที่กำหนด		

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

4.3.1 ภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานในการติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั้วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหา

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

การติดต่อ กลับ ผู้รับบริการ	จำนวน รายการ	ผลการ ปฏิบัติงาน (ร้อย ละ) (1)	แปลผล	ค่าเป้าหมาย (ร้อยละ) (2)	คุณภาพการให้บริการ	
					(1) – (2)	แปล (+/-)
ทั้งเวลา	859	93.57	ระดับดีมาก	≥90.00	3.57	ได้มาตรฐาน
เกินกำหนด	59	6.43				
รวม	918	100.00				



แผนภูมิกราฟที่ 4. 4 แสดงภาพรวมการประเมินผลในการติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจาก
ได้รับแจ้งปัญหา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

จากตารางที่ 4.17 และแผนภูมิกราฟที่ 4.4 แสดงภาพรวมการประเมินผลในการติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหา เป็นประมาณ 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 เป็นประมาณ พ.ศ.2563 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – เดือนกันยายน 2563)

การติดต่อกลับผู้รับบริการ	จำนวนรายการ	ผลการปฏิบัติงาน (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 เป็นประมาณ 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 (+/-)
ทั้นเวลา	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 (ระหว่างเดือนตุลาคม 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 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – เดือนกันยายน 2563)

การติดต่อกลับ ผู้รับบริการ	จำนวน รายการ	ผลการ ปฏิบัติงาน (ร้อยละ) (1)	แปลผล	ค่าเป้าหมาย (ร้อยละ) (2)	คุณภาพการให้บริการ	
					(1) – (2)	แปล (+/-)
ทั้นเวลา	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 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – เดือนกันยายน 2563) สามารถสรุปผลได้ว่า มีจำนวนรายการรวมทั้งหมดเท่ากับ 273

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

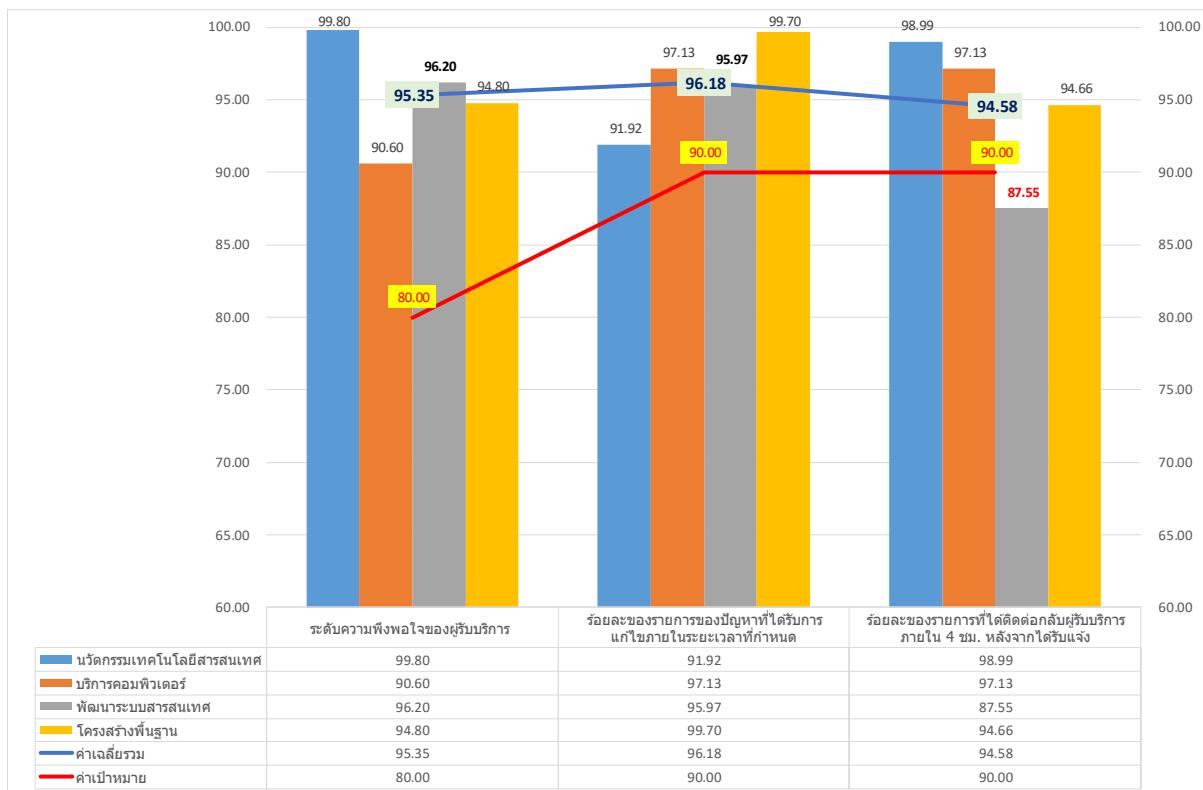
ตารางที่ 4. 21 แสดงการประเมินผลการปฏิบัติงานในการติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหาของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – เดือนกันยายน 2563)

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

จากการที่ 4.21 แสดงการประเมินผลการปฏิบัติงานในการติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหาของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – เดือนกันยายน 2563) สามารถสรุปผลได้ว่า มีจำนวนรายการรวมทั้งหมดเท่ากับ 337 รายการ และมีจำนวนรายการที่ติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหาเท่ากับ 319 รายการ คิดเป็นร้อยละ 94.66 ซึ่งมีการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก โดยมีคุณภาพการให้บริการต่ำกว่า มาตรฐานเท่ากับ 4.66

4.4 บทสรุปผลการวิเคราะห์

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้นที่กล่าวมาแล้วผู้ศึกษาสามารถสรุปผลการวิเคราะห์จากการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยการเปรียบเทียบระหว่างผลการปฏิบัติงานกับค่าเป้าหมายที่กำหนด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยปรากฏรายละเอียดตามแผนภูมิกราฟที่ 4.5



แผนภูมิกราฟที่ 4.5 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างผลการปฏิบัติงานกับค่าเป้าหมายสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศที่กำหนด

จากแผนภูมิกราฟที่ 4.5 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างผลการปฏิบัติงานกับค่าเป้าหมายสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศที่กำหนด สามารถสรุปผลการปฏิบัติงานกับค่าเป้าหมายที่กำหนดได้ว่า

- ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเป้าหมายของมาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่กำหนดไว้คิดเป็นร้อยละ 80 โดยผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มงานต่าง ๆ โดยรวมเท่ากับร้อยละ 95.35 พบว่า มีคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานเท่ากับ 15.35 ซึ่งสามารถจำแนกเป็นกลุ่มงาน ดังนี้
 - กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 99.80 มีคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานเท่ากับ 19.80
 - กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 90.60 มีคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานเท่ากับ 10.60

- กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.20 มีคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานเท่ากับ 16.20

- กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยนเป็นร้อยละ 94.80 มีคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานเท่ากับ 14.80

ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบระหว่างระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกับค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ พบว่า ทุกกลุ่มงานมีคุณภาพการให้บริการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้มาตรฐานที่กำหนดไว้

2. ร้อยละของรายการปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเป้าหมายของมาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่กำหนดไว้คิดเป็นร้อยละ 90 โดยร้อยละของรายการปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดของกลุ่มงานต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับร้อยละ 96.18 พบว่า มีคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานเท่ากับ 6.18 ซึ่งสามารถจำแนกเป็นกลุ่มงาน ดังนี้

- กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 91.92 มีคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานเท่ากับ 1.92

- กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.13 มีคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานเท่ากับ 7.13

- กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.97 มีคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานเท่ากับ 5.97

- กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยนเป็นร้อยละ 99.70 มีคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานเท่ากับ 9.70

ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบระหว่างร้อยละของรายการปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดกับค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ พบว่า ทุกกลุ่มงานมีคุณภาพการให้บริการด้านการแก้ไขปัญหาภายในระยะเวลาที่กำหนดที่ได้มาตรฐานที่กำหนดไว้

3) ร้อยละของรายการที่ได้ติดต่อกับลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหา มีค่าเป้าหมายของมาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่กำหนดไว้คิดเป็นร้อยละ 90 โดยร้อยละของรายการที่ได้ติดต่อกับลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหาของกลุ่มงานต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับร้อยละ 94.58 พบว่า มีคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานเท่ากับ 4.58 ซึ่งสามารถจำแนกเป็นกลุ่มงาน ดังนี้

- กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 98.99 มีคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานเท่ากับ 8.99

- กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.13 มีคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานเท่ากับ 7.13

- กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 87.55 มีคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานเท่ากับ – 2.45
 - กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยนเป็นร้อยละ 94.66 มีคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานเท่ากับ 4.66

ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบระหว่างร้อยละของรายการที่ได้ติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหา กับค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ พบว่า มีกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศเพียงกลุ่มงานเดียวที่มีผลการปฏิบัติงานที่ต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้

บทที่ 5

สรุป วิพากษ์ และข้อเสนอแนะ

ในการวิเคราะห์ เรื่อง ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีวัตถุประสงค์ ประกอบด้วย 2 ประการ คือ

1) เพื่อวิเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการประเมินการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 3 เกณฑ์ การประเมิน 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) เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารสำนักในการกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอันจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศมีการให้บริการที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

โดยผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยใช้การสังเกต และศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารรายงาน ซึ่งเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา และวิพากษ์ผลการศึกษา

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลและสามารถสรุปผลการศึกษาจากสถิติและการเปรียบเทียบผลการประเมินการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศโดยได้แยกผลการวิเคราะห์ถึงการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ดังนี้

5.1.1 สรุปผลการศึกษาจากการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการ

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 พบร่วมกันว่า 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 สรุปผลการศึกษาจากสถิติรายการของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดจากระบบทิดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (MONITORING AND EVALUATION SYSTEM: MES)

ผลการศึกษาพบว่า รายการปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ส่วนใหญ่มีการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก และมีคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยมีผลการประเมินที่สามารถจำแนกออกเป็นการให้บริการตามกลุ่มงานดังนี้

1) กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน มีการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งมีรายการปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดรวมทั้งหมด 336 รายการ จากจำนวนรายการทั้งหมด 337 รายการ คิดเป็นร้อยละ 99.70 โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 9.70 ซึ่งแก้ไขปัญหาในระดับ Easy ทันเวลาจำนวน 2 รายการ จาก 2 รายการ คิดเป็นร้อยละ 100.00 แก้ไขปัญหาในระดับ Fair ทันเวลาจำนวน 325 รายการ จาก 326 รายการ คิดเป็นร้อยละ 99.69 และแก้ไขปัญหาในระดับ Hard ทันเวลาจำนวน 9 รายการ จาก 9 รายการ คิดเป็นร้อยละ 100.00

2) กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์มีการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งมีรายการปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดรวมทั้งหมด 203 รายการ จากจำนวนรายทั้งหมด 209 รายการ คิดเป็นร้อยละ 97.13 โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 7.13 ซึ่งแก้ไขปัญหาในระดับ Easy ทันเวลาจำนวน 9 รายการ จาก 10 รายการ คิดเป็นร้อยละ 90.00 แก้ไขปัญหาในระดับ Fair ทันเวลาจำนวน 141 รายการ จาก 145 รายการ คิดเป็นร้อยละ 97.24 และแก้ไขปัญหาในระดับ Hard ทันเวลาจำนวน 53 รายการ จาก 54 รายการ คิดเป็นร้อยละ 98.15

3) กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ มีการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งมีรายการปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดรวมทั้งหมด 262 รายการ จากจำนวนรายทั้งหมด 273 คิดเป็นร้อยละ 95.97 โดยมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเท่ากับ 5.97 ซึ่งแก้ไขปัญหาในระดับ Easy ทันเวลาจำนวน 7 รายการ จาก 8 รายการ คิดเป็นร้อยละ 87.50 ซึ่งมีคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ามาตรฐาน แก้ไขปัญหาในระดับ Fair ทันเวลาจำนวน 21 รายการ จาก 22 รายการ คิดเป็นร้อยละ 96.05 และแก้ไขปัญหาในระดับ Hard ทันเวลาจำนวน 12 รายการ คิดเป็นร้อยละ 100.00 และ

4) กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งมีรายการปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดเท่ากับ 91 รายการ จากจำนวนรายทั้งหมด 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

จากการประมวลผลการให้บริการข้างต้นพบว่า การแก้ไขปัญหาในระดับ Easy ของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศมีคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ามาตรฐาน ซึ่งมีจำนวนรายการเพียง 1 รายการ ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ค้นหาข้อมูลจากระบบ MES และสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานโดยตรงพบว่า การแก้ไขปัญหาเกินเวลาของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศเป็นงานติดตั้งระบบ MIS ให้กับผู้รับบริการ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานได้ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้วแต่ไม่ได้ดำเนินการปิดงานในระบบติดตามและประเมินผล การปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System: MES) ภายในระยะเวลาที่กำหนด และแก้ไขปัญหาในระดับ Fair ของกลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศมีคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ามาตรฐาน ซึ่งมีจำนวนรายการที่เกินเวลาทั้งหมด 8 รายการ ส่วนใหญ่เป็นงานที่มีกำหนดการหรือมีการตกลงช่วงเวลาในการดำเนินงานกับผู้รับบริการ ได้แก่ การจัดทำประกาศขึ้นเว็บไซต์ ซึ่งเป็นการขอรับบริการล่วงหน้า ทั้งนี้ ผู้มอบหมายงานได้มีการโอนย้ายงานตั้งกล่าวที่แจ้งมาในระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System: MES) ไปยังส่วนของระบบมอบหมายงาน ซึ่งสามารถติดตามผลการดำเนินงานได้จากส่วนของระบบมอบหมายงานต่อไปได้ แต่เนื่องจากผู้มอบหมายงานไม่ได้ทำการปิดงานในส่วนของระบบ Helpdesk จึงทำให้ระบบแสดงว่ามีงานที่ดำเนินการเกินเวลาที่กำหนด

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

ผลการศึกษาพบว่า ผลการประเมินร้อยละของการติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหา เป็นประจำเดือน 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 โดยมีคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานเท่ากับ 7.13

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

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

จากการศึกษาข้างต้นพบว่า การติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหาของกลุ่มงานต่าง ๆ ส่วนใหญ่มีการติดต่อกลับภายในระยะเวลาที่กำหนดและมีคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐาน ยกเว้นกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศซึ่งมีรายการที่ติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหาที่มีคุณภาพการให้บริการที่ต่ำกว่ามาตรฐานเพียงกลุ่มงานเดียว ซึ่งเมื่อศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมพบว่า รายการปัญหาที่มีการติดต่อกลับเกินระยะเวลาที่กำหนดส่วนใหญ่ เป็นงานในระดับ Fair และเป็นงานเกี่ยวกับการขอใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศตามแบบฟอร์มที่กำหนด ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้มีการสัมภาษณ์กับผู้ปฏิบัติงานโดยตรงพบว่า สาเหตุที่ไม่สามารถติดต่อกลับผู้รับบริการ

ภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหา เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานติดภารกิจอื่นๆ ที่ไม่สามารถติดต่อกลับผู้รับบริการได้และไม่สามารถเข้าระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System: MES) เพื่อกรอกข้อมูลได้ เช่น ผู้ปฏิบัติงานต้องเข้ารับการอบรมตลอดทั้งวัน ผู้ปฏิบัติงานต้องให้บริการหรือคำปรึกษาที่คลินิกวิทยานิพนธ์ตลอดทั้งวัน

5.1.4 สรุปภาพรวมและวิพากษ์ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากการศึกษาเรื่องผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ทำให้ทราบถึงผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักว่ามีการให้บริการที่ได้มาตรฐาน หรือต่ำกว่ามาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศกำหนดไว้ในภาพรวมดังต่อไปนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเป้าหมายของมาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่กำหนดไว้คิดเป็นร้อยละ 80 โดยผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มงานต่าง ๆ โดยรวมเท่ากับร้อยละ 95.35 พบทว่า มีคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานเท่ากับ 15.35 โดยทุกกลุ่มงานมีคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานที่กำหนด จากผลลัพธ์ที่ได้จะเห็นได้ว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยเกินมาตรฐานที่กำหนดมากพอสมควร โดยผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมาจากการตอบแบบสอบถามหลังการให้บริการเสร็จของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานมีการให้บริการที่สามารถตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

2. ร้อยละของการปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเป้าหมายของมาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่กำหนดไว้คิดเป็นร้อยละ 90 โดยรายการปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดของกลุ่มงานต่าง ๆ โดยรวมเท่ากับร้อยละ 96.18 พบทว่า มีคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานเท่ากับ 6.18 โดยทุกกลุ่มงานมีคุณภาพการให้บริการด้านการแก้ไขปัญหาภายในระยะเวลาที่กำหนดที่ได้มาตรฐานที่กำหนด จากผลลัพธ์ที่ได้จะเห็นได้ว่า ร้อยละของการปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดมีค่าเฉลี่ยเกินมาตรฐานที่กำหนดพอสมควร แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละกลุ่มงานจำแนกตามระดับความยาก – ง่าย พบทว่า ข้อมูลบางรายการมีคุณภาพการให้บริการที่ต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนด ซึ่งจากสาเหตุที่กล่าวไว้ใน 5.1.2 สรุปผลการศึกษาจากสถิติรายการของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดจากระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System: MES) นั้น แสดงให้เห็นว่า สาเหตุไม่ได้เกิดจาก การปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของผู้ปฏิบัติงาน แต่เกิดจากปัจจัยอื่น ๆ

3. ร้อยละของรายการที่ได้ติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหา มีค่าเป้าหมายของมาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่กำหนดไว้คิดเป็นร้อยละ 90 โดยรายการที่ได้ติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหาของกลุ่มงานต่าง ๆ โดยรวมเท่ากับร้อยละ 94.58 พบว่า มีคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานเท่ากับ 4.58 โดยทุกกลุ่มงานมีคุณภาพการให้บริการด้านการติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหาที่ได้มาตรฐานที่กำหนดจากผลลัพธ์ที่ได้จะเห็นได้ว่า รายการที่ได้ติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหา มีค่าเฉลี่ยเกินมาตรฐานที่กำหนด แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละกลุ่มงานจำแนกตามระดับความยาก – ง่าย พบว่า ข้อมูลบางรายการมีคุณภาพการให้บริการที่ต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนด ซึ่งจากสาเหตุที่กล่าวไว้ใน 5.1.3 สรุปผลการศึกษาจากสติติรายการที่ได้ติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งปัญหาจากการบดติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System :MES) นั้น แสดงให้เห็นว่า สาเหตุเกิดจากการที่ผู้ปฏิบัติงานติดภารกิจที่ต้องดำเนินการต่อเนื่องตลอดทั้งวัน ทำให้ไม่สามารถติดต่อกลับผู้รับบริการได้ภายใน 4 ชั่วโมง

จากสรุปภาพรวมข้างต้นพบว่า ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ของทั้ง 3 เกณฑ์การประเมิน มีคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวีรพงษ์ เนติมิจิระรัตน์ (2543:165) กล่าวถึงแนวคิดการให้บริการว่าคุณภาพการให้บริการ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือ ระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้า หรือผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจจากการที่เขาได้รับ

5.2 ข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไขและพัฒนางาน

จากการศึกษาเรื่องผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยสามารถจำแนกออกเป็น 3 เกณฑ์การประเมิน คือ 1) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในสถาบันที่มีการแจกแบบสอบถามหลังการให้บริการเสร็จของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน 2) Service Time จากระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System :MES) 3) Response Time จากระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System :MES) ทำให้ทราบผลการประเมินตามเกณฑ์การประเมินทั้ง 3 เกณฑ์นี้ได้คุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งผู้วิเคราะห์ได้นำมาเปรียบเทียบให้เห็นจากสถิติต่างๆ ที่กล่าวมาระหว่างบทที่ 4 – 5 ซึ่งสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารสำนักในการกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอันจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศมีการให้บริการที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง จึงขอเสนอข้อเสนอแนะต่อไปนี้

5.2.1 ปัญหาที่เกิดจากการเก็บข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1. ปัญหาในเรื่องของจำนวนแบบสอบถามหลังการให้บริการเสร็จของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับกลับคืนยังมีจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับจำนวนครั้งการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีในระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System: MES) เป็นปัญหาที่อยู่เหนือการควบคุมของผู้ปฏิบัติงานการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนัก เนื่องจากการแจกแบบสอบถามเป็นหน้าที่ของกลุ่มงานและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการในงานนั้น ๆ นอกจากนี้ปัญหาดังกล่าวยังเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลให้จำนวนแบบสอบถามที่นำมาประเมินคุณภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่เพียงพอต่อการนำมาประมวลผล และทำให้มีความสามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์ได้ ดังนั้น จึงควรมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว คือ

1.1 มีการตรวจสอบ และติดตามจำนวนครั้งการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีในระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System: MES) ในทุกเดือน และตรวจสอบจำนวนแบบสอบถามหลังการให้บริการเสร็จของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับกลับคืนว่ามีจำนวนตรงกันหรือไม่ หากพบว่าจำนวนแบบสอบถามหลังการให้บริการเสร็จของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับกลับคืนมีจำนวนน้อยกว่าจำนวนครั้งการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีในระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System: MES) ให้ทำการแจ้งไปยัง

หัวหน้ากลุ่มงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยการจัดทำรายการให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการนั้น ๆ ทราบว่ามี Job ID ใดบ้างที่ยังไม่ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา เพื่อให้ดำเนินการทางตามแบบประเมินดังกล่าวจากผู้รับบริการต่อไป

1.2 สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการอำนวยความสะดวกในการประเมินคุณภาพให้บริการของสำนักมากขึ้น เช่น การนำ QR Code มาช่วยในการประเมินคุณภาพให้บริการจากผู้รับบริการ เป็นต้น

2. ปัญหาในเรื่องการประมวลผลเพื่อแสดงผลเบื้องต้นรวมถึงการรับรู้ถึงข้อมูลย้อนกลับจากผู้รับบริการไม่สามารถแสดงผลให้ผู้ปฏิบัติงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการสามารถรับรู้รับทราบได้ทันที ซึ่งมีผลต่อการดำเนินการตอบสนองต่อความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ เนื่องจาก การประมวลผล และการวิเคราะห์ข้อมูลจากโปรแกรม SPSS นั้น ต้องดำเนินการโดยผู้ปฏิบัติงานการประเมินคุณภาพการให้บริการที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการวิเคราะห์ข้อมูล และการใช้งานโปรแกรม ดังกล่าวด้วย รวมถึงต้องมีความละเอียดรอบคอบและทักษะในการปฏิบัติงานและต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานพอสมควร ซึ่งในประเด็นปัญหานี้ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศแบบใหม่มาช่วยในการประเมินคุณภาพให้บริการจากผู้รับบริการ เช่น การประเมินคุณภาพการให้บริการแบบออนไลน์ในทุกงานที่ให้บริการ หรือการนำ QR Code มาช่วยในการประเมินคุณภาพให้บริการจากผู้รับบริการ ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าวสามารถอกรายงานแบบ Realtime เมื่อมีการประเมินคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการผู้รับบริการ ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานรับทราบและสามารถดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการที่มีต่องานบริการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ทันท่วงที และหากข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนใดไม่สามารถดำเนินการหรือตัดสินใจเองได้ ก็สามารถนำเสนอต่อผู้บริหารสำนักเพื่อพิจารณานำไปวางแผนการปรับปรุงข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ ข้อร้องเรียนจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศต่อไป (ดังปรากฏในเอกสารภาคผนวก จ)

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

5.2.2 ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารสำนักในการกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

1. สำนักควรมีการกำหนดค่าเป้าหมายของมาตรฐานคุณภาพการให้บริการให้เกิดความท้าทายเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เนื่องจากผลประเมินที่ได้มีค่าสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้มากพอสมควร ซึ่งทำให้ไม่เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นต่อไป
2. สำนักควรมีการจัดสรรปริมาณงานให้มีความเหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงาน โดยสามารถดูรายการปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดจากระบบ MES ก่อนการสั่งการมอบหมายงานให้ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งหากผู้ปฏิบัติงานติดภารกิจอื่น ๆ เช่น ต้องเข้ารับการอบรมตลอดทั้งวันผู้ปฏิบัติงาน ต้องให้บริการหรือคำปรึกษาที่คลินิกวิทยานิพนธ์ตลอดทั้งวัน เป็นต้น ซึ่งหากมีการมอบหมายงานได้อย่างเหมาะสมแล้วจะทำให้การให้บริการของผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพในการให้บริการมากยิ่งขึ้น และส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับเกิดความพึงพอใจต่องานบริการของสำนัก
3. สำนักควรมีการติดตามผลการประเมินของเกณฑ์การประเมินทั้ง 3 เกณฑ์ คือ 1) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในสถาบันที่มีการแจกแบบสอบถามหลังการให้บริการเสร็จของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน 2) Service Time จากระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System :MES) 3) Response Time จากระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System :MES) โดยอาจทำการติดตามผลการประเมินดังกล่าวในที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนัก หรือที่ประชุมผู้บริหารสำนัก เพื่อทราบถึงปัญหาของผลการประเมินคุณภาพ การให้บริการของสำนัก และพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น

បរណាន់ករណ

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). เข้าถึงได้ จาก <http://dx.doi.org/10.2307/1251446>
- White, และ Abel. (1995). ความหมายของคุณภาพการให้บริการ. (ชัชวาล อร่วงศ์ศุภทัต, บรรณาธิการ) เรียกใช้เมื่อ 15 มีนาคม 2561 จาก Writer แบบปั่นความรู้ สู่กันและกัน: 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. การค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตร มหาบัณฑิต, 13 - 14.
- ครรชิตพล ยศพรไพบูลย์. (2551). การวัดคุณภาพบริการร้านอาหาร Fast Food ใน 5 ด้านหลักของ SERVQUAL: ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ การดูแลเอาใจใส่ และรูปลักษณ์ทางภาษาพ. วารสารวิจัยและพัฒนา วิทยบริการและเทคโนโลยี ประจำปี พ.ศ. 2551
- จินตนา บุญเดิม. (2549). คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต.

ชมนัด ม่วงแก้ว. (2555). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการใช้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 10.

ครุฑี คงสุวรรณ. (2542). ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายหนังสือสำคัญ สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์).

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

พรพิมล คงนิม. (2554). การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการจาก บริษัท เอ็ม.เอช.อี - ดีแมก (ที) จำกัด. สารนิพนธ์หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต.

กวัต วรรณพิณ. (2554). การประเมินคุณภาพการบริการของร้าน True Coffee สาขาในมหาวิทยาลัย. ปริญญาโท (บริหารธุรกิจ).

ยุวดี มีพรปัญญาทวีโชค. (2553). การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการของร้านกาแฟพรีเมี่ยม แฟรนไชส์ของต่างประเทศกับแฟรนไชส์ของไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต.

วรรณวิมล จันจรายกุล. (2551). ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล. ทุนวิจัย วิทยาลัยราชภัฏ。

วีรพงษ์ เฉลิมจิระวัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

วีรพงษ์ เฉลิมจิระวัตน์. (2543). คุณภาพในงานบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2552). จรรยาบรรณของบุคลากร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ = The secret of service marketing. หน้า 66.

สมิต สัชณุกร. (2543). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ (พิมพ์ครั้งที่ 1 พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สายธาร.

สิริกุล พรมชาติ. (2552). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด. สารนิพนธ์ หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.

เสานิต ปทุมวัฒน์. (2545). การประเมินคุณภาพการบริการของลูกค้าธนาคารประชาชน. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาพีซีไอ.

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. ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย | เลขานุการ |

ข้าพเจ้าขอสงวนผลการปฏิบัติงานนี้แก่ผู้บังคับบัญชา เมื่อวันที่ / /
(ลงชื่อ)
(.....)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง อาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ ศาสตราจารย์

2. ตำแหน่งบริหาร : ผู้อำนวยการสำนัก สำนักวิจัย สำนักสิ่งพัฒนา สำนักบรรณาธารการพัฒนา สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

ส่วนที่ 2 ผลลัพธ์ของงาน

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

ภาคผนวก ข

คำແດລນໄຍບາຍຄຸນກາພ

ສໍານັກເທິກໂນໄລຢີສາຮສນເທິກ ສຕາບັນບຸນທິຕພື້ນບຣິຫາຮສາສຕ່ຽ



คำແດລງນໂຍບາຍຄຸນກາພ (Quality Policy Statement)

ສໍານັກເທິກໂນໂລຢີສາຣສັນເທດ

ສໍານັກເທິກໂນໂລຢີສາຣສັນເທດຕໍ່ເນີນຈານກາຍໄດ້ນໂຍບາຍຂອງສັດບັນບັນທຶນພັດທະນບົຣຫາສາສົກ ໄທບໍລິການ
ເທິກໂນໂລຢີສາຣສັນເທດເພື່ອສັນບັນນຸກເຮືອນການຮັບຮັດການສອນ ກາວວິຊຍ ແລະການບໍລິການວິຊາການແກ່ສັງຄົມ ແລະສັນບັນນຸກ
ການດໍາເນີນຈານທ່າງໆ ກາຍໃນສັດບັນນາ

ສໍານັກເທິກໂນໂລຢີສາຣສັນເທດຍີດມັນໃນການໄທ້ບໍລິການເທິກໂນໂລຢີສາຣສັນເທດຕາມກປອບຮະບບບົຣຫາສາສົກ
ISO 9001:2015 ແລະນຸ່ງມັນໃນການພັນນາບໍລິການເທິກໂນໂລຢີສາຣສັນເທດຍ່າງຕ່ອນເນື່ອ ເພື່ອຄວາມພຶກພອໃຈ
ຂອງຜູ້ຮັບບໍລິການແລະຂໍ້ເສີ່ງຂອງສັດບັນນາ



ສໍານັກເທິກໂນໂລຢີສາຣສັນເທດໄດ້ພັນນອງຄໍປະກອບສໍາຄັງ
ໃນການທ່ານ ບຸກຄາກຂອງສໍານັກ ຖຸກຄນມີສ່ວນຮ່ວມ
ແລະໃຊ້ອັກປະກອບສໍາຄັງນີ້ເປັນແນວທາງໃນການບຽນ
ຄຸນກາພາກບໍລິການເທິກໂນໂລຢີສາຣສັນເທດ

Compliance

ຍກຮະດັບມາດຕະຖານການບໍລິການ
ເທິກໂນໂລຢີສາຣສັນເທດ ຕາມຫຸ້ອການັດ
ການບໍລິການເທິກໂນໂລຢີສາຣສັນເທດ

Modern Consistency

ກໍາທັນດັບແລະທັບທວນຫຼຸດປະສົງ
ດ້ານຄຸນກາພາກຂອງສໍານັກທີ່ຕ່ອງດາມ
ຄວາມຕ້ອງການຂອງຜູ້ຮັບບໍລິການ
ພວກເຮົາມທັງສໍາເນີນການໃຫ້ສໍາເລີ່ມ
ຕາມເບົາທໍາມາຍຄຸນກາພາກທີ່ວາງໄວ້
ແລະມີຄວາມທັນສນີ

Efficiency and effectiveness

ນຸ່ງຜູ້ລັບເພື່ອດ້ານປະສົງສິກີກາພແລະ
ປະສົງທີ່ພົດ ເພື່ອເພີ່ມການໃຫ້ປະຍົບ
ຈາກກໍາທັນດັບແລະທັບທວນອອກຄວາມຕ້ອງການ
ຂອງຜູ້ຮັບບໍລິການ

Performance and Feedback

ມີການຕິດຕາມຜູ້ລັບເພື່ອແລະຜົດສໍາອັນກຳລັບ
ແລະສໍ້ອສາຮະໜ່ວງກັນ

Quick Response

ມີການຕອບນອນອ່າງຈວດເວົ້າ
ໃນການແກ້ປັບປຸງຫາທີ່ກ່າວເກີດຂຶ້ນ

ນໂຍບາຍຄຸນກາພຂອງສໍານັກເທິກໂນໂລຢີສາຣສັນເທດ

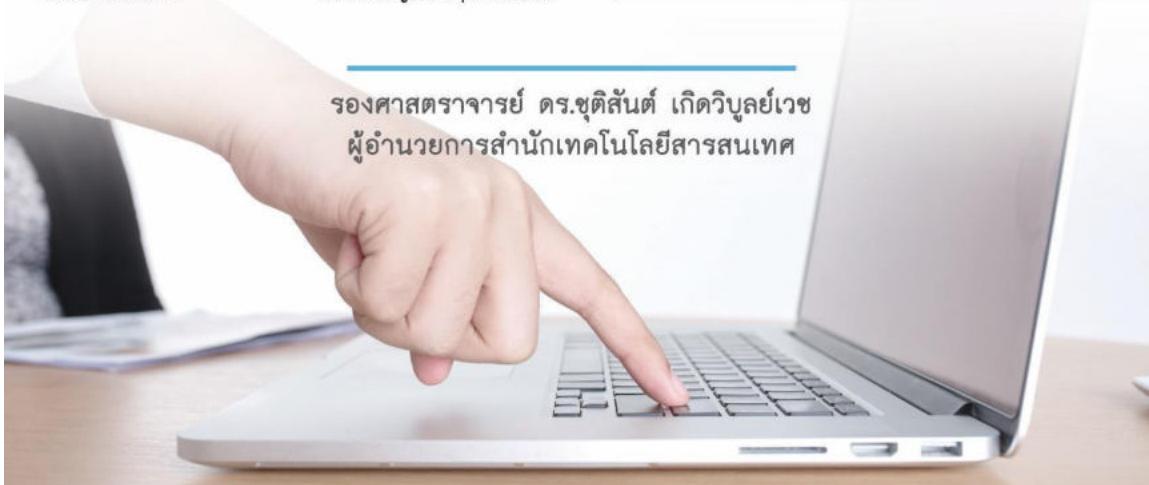
- ໄທ້ບໍລິການເທິກໂນໂລຢີສາຣສັນເທດຍ່າງມີມາດຕະຖານ
- ປັບປຸງປະສົງສິກີກາພແລະປະສົງທີ່ພົດຂອງຮະບບບົຣຫາສາສົກ
ເທິກໂນໂລຢີສາຣສັນເທດ ແລະຮະບບບົຣຫາສາສົກ
ເພື່ອການໃຫ້ບໍລິການທີ່ຕ່ອງດາມຄວາມຕ້ອງການ
ຂອງຜູ້ຮັບບໍລິການ
- ດໍາເນີນຈານທັນກູງ ຮະເບີນ ແລະຂໍ້ອກຳຫັນດີທີ່ເກີຍຂ້ອງ
ກັນການບໍລິການເທິກໂນໂລຢີສາຣສັນເທດ
- ກະຮັດຕັ້ງແລະສົ່ງເວັນຄຸນກາພກການທ່ານຂອງບຸກຄາກ
ດ້ວຍເຄື່ອງມືອົງວິທາຍຄຸນກາພແລະການສື່ສາກ

ຕັ້ງສັນນັກ

- ຮະຕັບຄວາມພຶກພອໃຈຂອງຜູ້ຮັບບໍລິການ ມີດໍາກ່າວ່າ 4.00
- ຈຳນວນຂ້ອງຮັດຕັ້ງທີ່ໄດ້ຮັບການພິຈາລາດດໍາເນີນການ
ທີ່ອື່ນແຈງແກ້ໄຂ ຮ້ອຍລະ 100

ຮອງຄາສຕາຈາຈາຍ ດຣ.ຊຸດີສັນຕ ເກີດວິບຸລິເວີ

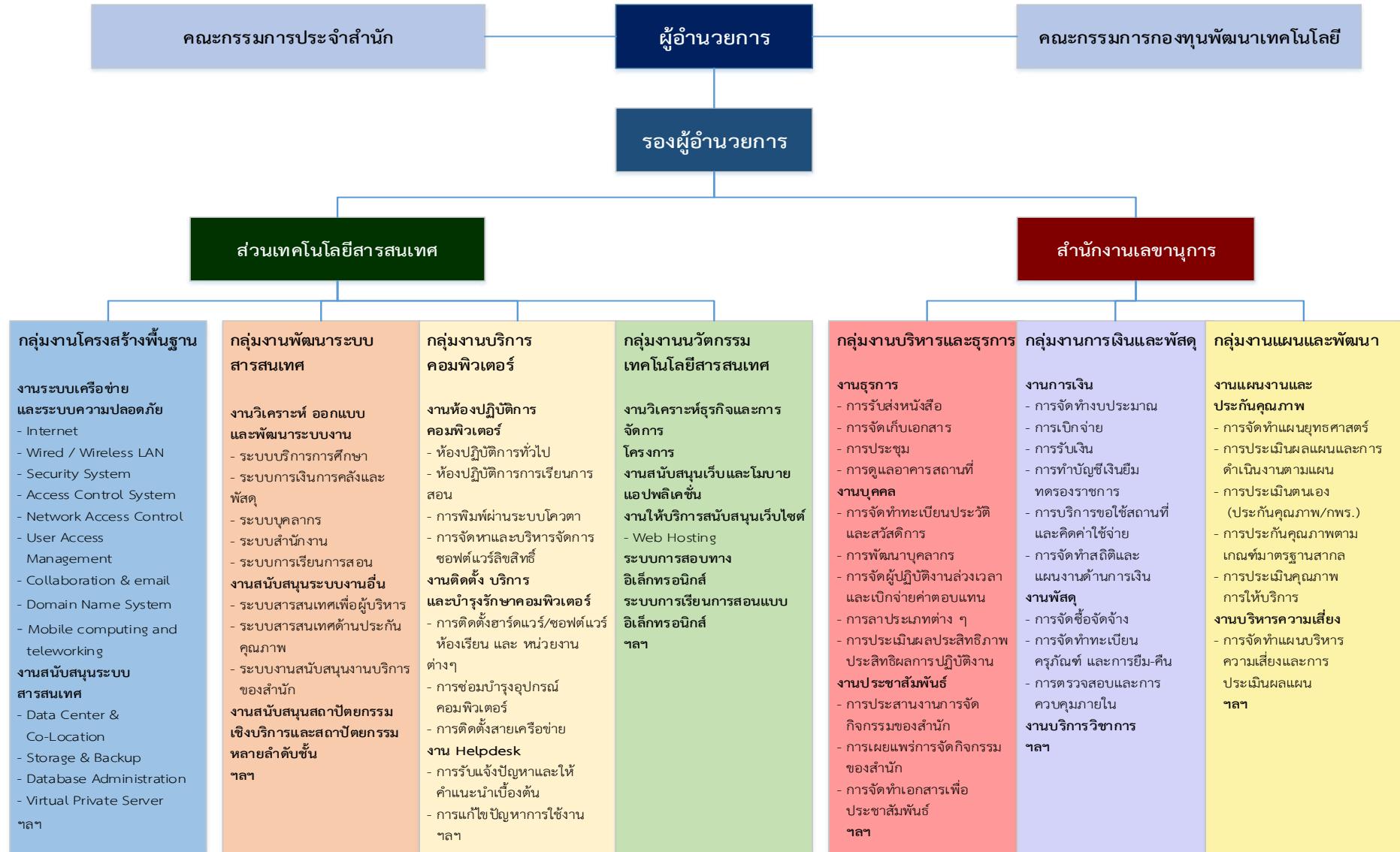
ຜູ້ອໍານວຍການສໍານັກເທິກໂນໂລຢີສາຣສັນເທດ



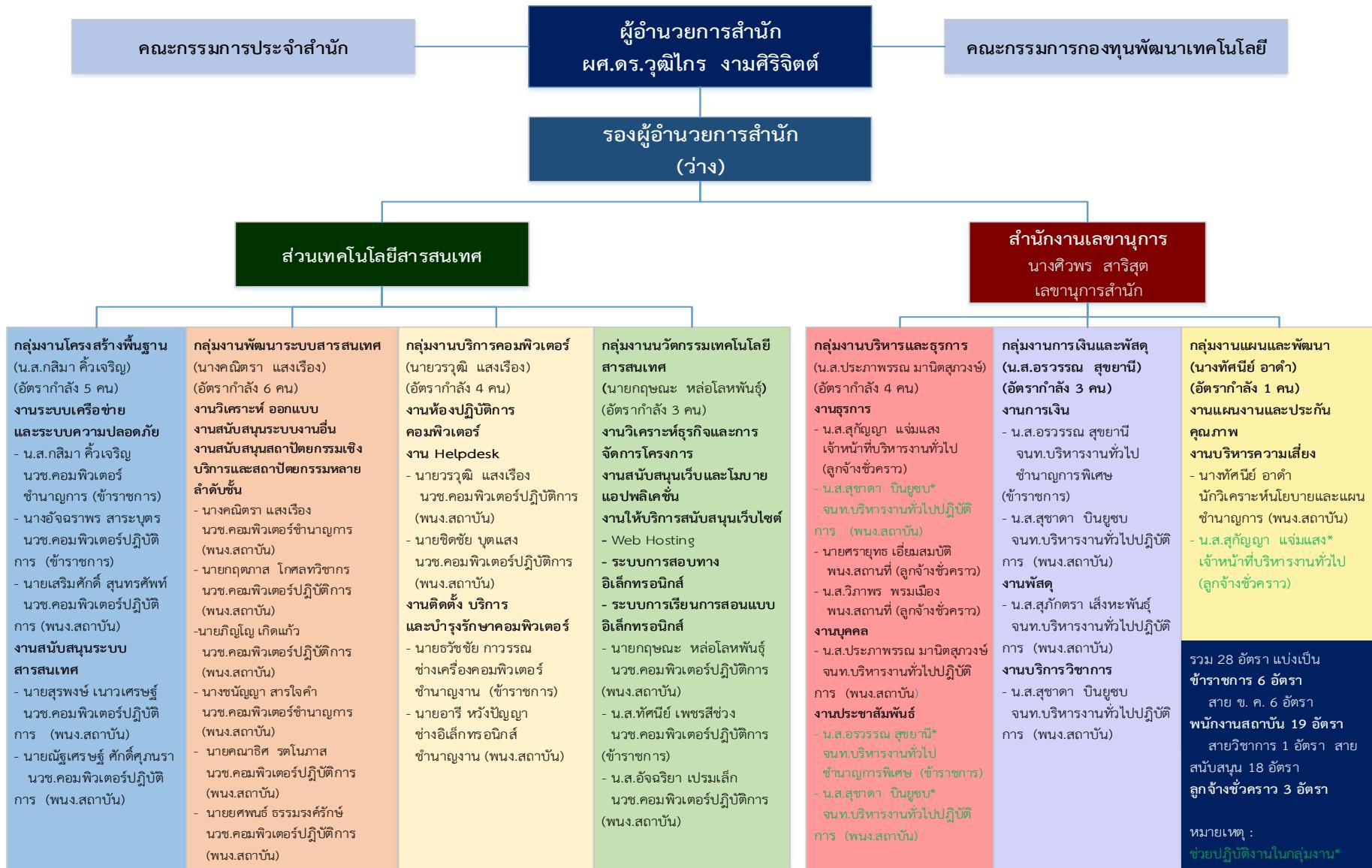
ภาคผนวก ค

โครงการสร้างการบริหารงานและอัตรากำลัง

ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ



แผนภาพโครงสร้างการปฏิบัติงาน สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ



แผนภาพโครงสร้างอัตรากำลัง สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

ภาคผนวก ง

แบบสอบถามเพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจหลังการให้บริการเสร็จ
ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

Job No.....

แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของอาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาของสถาบัน
ที่มีต่องานบริการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

กลุ่มงาน : เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ :

1. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

บุคลากรสถาบัน	<input type="checkbox"/> อาจารย์	นักศึกษา	<input type="checkbox"/> ภาคปกติ
	<input type="checkbox"/> สายสนับสนุน		<input type="checkbox"/> ภาคพิเศษ

หน่วยงาน/คณะ/วิทยาลัย.....

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดระบุ ระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่องานบริการด้านต่างๆ ของสำนัก พร้อมทั้งกรุณาระบุ คำแนะนำและสิ่งที่ต้องปรับปรุงด้วย

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่					
1.1 ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร					
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก					
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น					
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ					
2. ความพึงพอใจต่อเวลา					
2.1 ความเหมาะสมของเวลาของคุณก่อนได้รับบริการ					
2.2 ความตรงต่อเวลาดีมาก <input type="checkbox"/> นิดหมาย <input type="checkbox"/> ไม่ได้ดีดหมาย					
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน					
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ					
ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่าง ยิ่ง
4. การมองอนาคตและความผูกพัน					
4.1 ท่านอยากรจะใช้บริการจากสำนักอีกในครั้งต่อไป					
4.2 เมื่อต้องการข้อมูลด้านใดๆ ที่จะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ					

ข้อเสนอแนะอื่น

.....

.....

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

ขอขอบคุณท่านที่กรุณาระบุความคิดเห็นเพื่อสำนักจะได้นำไปปรับปรุงงานบริการข้างต้นให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

กรุณางดลงลับคืนสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสยามบรมราชกุมารี ชั้น 11 จักขอบคุณยิ่ง

ภาคผนวก จ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ
งานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

และ

แผนปรับปรุงปรับปรุงแก้ไขตามข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนจาก
ผู้รับบริการที่มีต่องานบริการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
งานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

๒๕๖๓



ศูนย์งานแผนและพัฒนา สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ 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 โดยวิธีการแจกแบบสำรวจไปยังบุคลากรผู้รับบริการหลักการให้บริการเสริม และวิธีการสำรวจแบบออนไลน์ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสำรวจหลักการให้บริการเสริม จำนวน 145 ชุด จำแนกได้ดังนี้

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

โดยมีจำนวนผู้รับบริการหลังการให้บริการเสร็จจำแนกตามหน่วยงานได้ดังนี้

หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม				รวม	คิดเป็น ร้อยละ
	โครงสร้าง พื้นฐาน	นักกรรม บุคคล/e สารสนเทศ	พัฒนาระบบ สารสนเทศ	บริการ คอมพิวเตอร์		
1. คณะวิชีประสาณศาสตร์	4	-	-	4	8	5.52
2. คณะบริหารธุรกิจ	2	-	-	2	4	2.76
3. คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ	3	-	-	1	4	2.76
4. คณะพัฒนาสังคมและ สิ่งแวดล้อม	-	-	-	2	2	1.38
5. คณะภาษาและภารกิจ	1	-	-	-	1	0.69
6. คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	1	-	1	-	2	1.38
7. คณะนิติศาสตร์	1	-	1	2	4	2.76
8. คณะนิเทศศาสตร์และ นวัตกรรมการจัดการ	1	-	-	11	12	8.28
9. คณะกรรมการจัดการท่องเที่ยว	1	-	-	-	1	0.69
10. คณะบริหารการพัฒนา สิ่งแวดล้อม	-	-	1	1	2	1.38
11. วิทยาลัยนานาชาติ	1	-	-	-	1	0.69
12. สำนักวิจัย	8	-	-	2	10	6.90
13. สำนักสิริพัฒนา	7	-	-	-	7	4.83
14. สำนักบรรณาธิการพัฒนา	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	คิดเป็น ร้อยละ
	โครงสร้าง พื้นฐาน	นักกรรม เกตโนโลยี สารสนเทศ	พัฒนาระบบ สารสนเทศ	บริการ คอมพิวเตอร์		
23. ศูนย์ศึกษาการพัฒนาที่ ยั่งยืนและเศรษฐกิจพอเพียง	1	-	-	-	1	0.69
24. สภาคณาจารย์	1	-	-	-	1	0.69
25. ศูนย์สารสนเทศโยชน์และ ประชาสัมพันธ์	1	-	-	-	1	0.69
26. ศูนย์สำรวจความคิดเห็นของ ประชาชน “นิต้าโพล”	4	-	-	-	4	2.76
27. ศูนย์บริการวิชาการ	-	-	-	1	1	0.69
28. สำนักงานสภาพัฒนา	1	-	-	-	1	0.69
29. สมาร์ตอ่อนทัพย์ สพบ.	1	-	-	-	1	0.69
30. กลุ่มงานผังแม่บทและ อาคารสถานที่	-	-	-	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				จำนวน	ร้อยละ
	LAB walk-in	LAB 2	LAB 3	LAB 4		
1. บุคลากร	-	8	2	14	24	6.17
2. นักศึกษาปริญญาโท ภาคปกติ	49	15	3	3	70	17.99
3. นักศึกษาปริญญาโท ภาคพิเศษ	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	คิดเป็น ร้อยละ
	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. คณะการจัดการห้องเรียน	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

ผู้ใช้บริการ 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

โดยมีผู้ใช้บริการ Helpdesk จำแนกตามหน่วยงานได้ดังนี้

หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
คณบดีประจำศาสตร์	18	27.27
คณบดีบริหารธุรกิจ	4	6.06
คณบดีพัฒนาการเศรษฐกิจ	2	3.03
คณบดีสถิติประยุกต์	4	6.06
คณบดีพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม	6	9.09
คณบดีภาษาและการสื่อสาร	5	7.58
คณบดีพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	5	7.58
คณบดีการจัดการท่องเที่ยว	2	3.03
คณบดีนิติศาสตร์	6	9.09
คณบดีนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการ จัดการ	2	3.03
คณบดีบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม	3	4.55
สำนักบรรณสารการพัฒนา	1	1.52
กองงานผู้บริหาร	1	1.52
กองกลาง	1	1.52
กองบริหารทรัพยากรบุคคล	4	6.06
กลุ่มงานสื่อสารองค์การและกิจกรรม เพื่อสังคม	1	1.52
ศูนย์สำรวจความคิดเห็นของประชาชน “นิต้าโพล”	1	1.52
รวม	66	100.00

1. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รับข้อมูลที่ละเอียดอ่อนปัจจุบันและคุณภาพของงานบริการที่ดำเนินการอยู่
2. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งบุคลากรและนักศึกษาจะทำให้ได้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาคุณภาพงานบริการของสำนัก
3. ช่วยในการปรับปรุงประสิทธิภาพงานบริการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

2. ผลการสำรวจความพึงพอใจ

ในการวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกเป็นความพึงพอใจของบุคลากร นักศึกษาภาคปกติ และนักศึกษาภาคพิเศษ โดยจำแนกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่

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

โดยได้กำหนดเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 5 ระดับ โดยมีความหมายของคะแนนตั้งนี้

คะแนน 0.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนน 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอย่างดี

คะแนน 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนน 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

คะแนน 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

และได้กำหนดเกณฑ์การประเมินความคิดเห็นของผู้รับบริการเป็น 5 ระดับ โดยมีความหมายของคะแนนตั้งนี้

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"

รายละเอียดการสำรวจตั้งตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจของบุคลากรภายในสถาบันจำแนกตามประเภทงานบริการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.
	1	2	3	4	5		
กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน							
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่							
1.1 ทำที่ 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 ความเหมาะสมของเวลาการอ科อยก่อนได้รับบริการ	-	-	4.48	22.39	73.13	4.69	0.556
2.2 ความตรงต่อเวลาอันดหมาย	-	-	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 ทำที่ 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 ความเหมาะสมของเวลาการอ科อยก่อนได้รับบริการ	-	-	-	26.67	73.33	4.73	0.458
2.2 ความตรงต่อเวลาอันดหมาย	-	-	-	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 ท่าที 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 ความเหมาะสมของเวลาอ科อยก่อนได้รับบริการ	-	-	11.67	16.67	71.67	4.60	0.694
2.2 ความตรงต่อเวลาอันดหมาย	-	-	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
กลุ่มงานวัดกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ							
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่							
1.1 ท่าที 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 ความเหมาะสมของเวลาอ科อยก่อนได้รับบริการ	-	-	-	-	100.00	5.00	-
2.2 ความตรงต่อเวลาอันดหมาย	-	-	-	-	100.00	5.00	-
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน							
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	-	-	-	-	100.00	5.00	-
โดยเฉลี่ย	-	-	-	-	100.00	5.00	-
ค่าเฉลี่ยรวม	4.76						

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

1. กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการสำรวจ พบร่วมกับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 มีความพึงพอใจในเรื่องความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.79 และความพึงพอใจในเรื่องความเหมาะสมของเวลาการอ科อยก่อนได้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.69

2. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบร่วมกับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 มีความพึงพอใจในเรื่องรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น ความเหมาะสมของเวลาการอ科อยก่อนได้รับบริการ ความตรงต่อเวลาด้วย และความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.73 และมีความพึงพอใจในเรื่องท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร และความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.60

3. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์

ผลการสำรวจ พบร่วมกับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 มีความพึงพอใจในเรื่องความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.67 และมีความพึงพอใจในเรื่องความตรงต่อเวลาด้วย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.59

4. กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบร่วมกับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นของบุคลากรภายในสถาบัน เกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามประเภทงานบริการของสำนัก

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	SD.
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ แนใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง		
กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน							
การมองอนาคตและความผูกพัน							
1. หากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก	-	-	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. หากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก	-	-	-	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. หากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก	-	-	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
กลุ่มงานวัสดุกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ							
การมองอนาคตและความผูกพัน							
1. หากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก	-	-	-	-	100.00	5.00	-
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	-	-	-	-	100.00	5.00	-
โดยเฉลี่ย	-	-	-	-	100.00	5.00	-
เฉลี่ยรวม	4.79						

จากการตรวจดูแลให้ผู้รับบริการภายนอกสถาบันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.79 โดยมีสรุปผลตามรายละเอียดดังนี้

1. กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายนอกสถาบันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.76 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานในอนาคต โดยหากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก และเมื่อต้องการข้อมูลด้านใดที่จะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.76

2. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายนอกสถาบันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.80 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศในอนาคต โดยหากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก และเมื่อต้องการข้อมูลด้านใดที่จะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.80

3. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายนอกสถาบันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.60 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ในอนาคต โดยหากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก และเมื่อต้องการข้อมูลด้านใดที่จะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.60

4. กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายนอกสถาบันมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 5.00 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานในอนาคต โดยหากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก และเมื่อต้องการข้อมูลด้านใดที่จะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากัน 5.00

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

1. บริการรวดเร็ว และให้คำปรึกษาดีมาก (2)
2. รวดเร็ว และแก้ไขปัญหาได้ตรงประเด็น ทุกอย่าง มีความสามารถในการให้คำแนะนำดีมาก ขอบคุณมากๆ
3. บริการดีมาก
4. ดีมาก
5. พี่ ๆ ให้บริการดีมาก แม้จะเป็นเวลา nok การทำงาน ประทับใจมากๆ
6. มีความรวดเร็วมาก ขอบคุณ
7. ขอบคุณ

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Computer Lab) ของ
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสถานภาพของผู้เข้าใช้บริการ

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. บุคลากรยานอก	-	1	-		1	0.30
6. 'ไม่ระบุ'	-	-	-	4	4	1.21
รวม	169	114	19	29	330	100.00

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (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 ความสะอาดสวยงามของสภาพแวดล้อมในห้อง 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 ความคุ้มค่าของเอกสารที่พิมพ์	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
โดยรวมค่าเฉลี่ยรวม	4.31						

จากการข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 โดยมีความพึงพอใจเรื่องความสะอาดสวยงามของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.37 และมีความพึงพอใจเรื่องประสิทธิภาพการใช้งาน Mouse/Keyboard อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.22

ข้อมูลการใช้บริการ

1. วัดถุประสงค์ของการใช้บริการ

วัดถุประสงค์การใช้บริการ	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
1) อินเทอร์เน็ต	80	35.71
2) โปรแกรม Microsoft Office	54	24.11
3) โปรแกรมเพื่อประมวลผลข้อมูล/คำนวนทางสถิติ 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	220	100.00

จากการข้างต้นพบว่า ผู้เข้าใช้บริการมีวัดถุประสงค์ของการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) โดยมีจำนวนการใช้อินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 35.71 มาที่สุด รองลงมาคือ ใช้บริการการพิมพ์ Smart Print คิดเป็นร้อยละ 31.70 โปรแกรม Microsoft Office คิดเป็นร้อยละ 24.11 ใช้บริการโปรแกรมเพื่อประมวลผลข้อมูล/คำนวนทางสถิติ 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

จากการข้างต้นพบว่า จำนวนผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) มีความถี่ในการใช้บริการ 1 – 2 ครั้ง ในรอบ 1 สัปดาห์ จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.24 จำนวนผู้เข้าใช้บริการลงมาคือใช้บริการ 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

จากการข้างต้นพบว่า จำนวนผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) ในช่วงวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 12.30 – 16.30 น. มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.00 จำนวนผู้เข้าใช้บริการ รองลงมาคือช่วงวันเสาร์ – 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) 多 กว่า 2 ชั่วโมง	31	26.72
5) ไม่ระบุ	3	2.59
รวม	116	100.00

จากการข้างต้นพบว่า 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 ในแต่ละ คิดเป็นร้อยละ 15.52 และไม่ระบุ คิดเป็นร้อยละ 2.59 ตามลำดับ

5. ช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ	แบบสอบถาม
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	

จากการข้างต้นพบว่า 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

จากการข้างต้นพบว่า ผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมต่อเวลาเปิดปิดให้บริการ (จันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.30 - 18.30 น./เสาร์ - อาทิตย์ เวลา 8.30 - 17.30 น.) เที่ยงเวลาเปิดปิด คิดเป็นร้อยละ 84.48 เที่ยงว่าไม่เหมาะสม 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. อย่างให้ปิดให้บริการถึง 19.30 น. เมื่อันห้องสมุด
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

จากการข้างต้นพบว่า ผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเพียงพอของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ เนื่องจากจำนวนเหมาะสมเพียงพอแล้ว 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

จากการข้างต้นพบว่า ผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อการให้บริการโดยจะใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ในครั้งถัดไป คิดเป็นร้อยละ 94.83 และไม่ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 0.86 ไม่ระบุ คิดเป็นร้อยละ 4.31 ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้เข้าใช้บริการจะแนะนำให้บังคับทำท่านอื่นมาใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์นี้ คิดเป็นร้อยละ 95.69 และไม่แนะนำ คิดร้อยละ 0.00 และไม่ระบุ 4.31 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

ด้านห้องปฏิบัติคอมพิวเตอร์

1. เวลา log in GMS ใน Word เห็นอ่อนเครื่องจะทำงานช้าๆ กว่าปกติ เช่น พิมพ์ตามไปเรื่อย แต่จะค้างแค่ 4-5 วินาที ทำให้ต้องใช้เวลาอ่านเอกสารนาน
2. คีย์บอร์ด ขาตัก 1 ข้าง
3. ไม่จำเป็นต้องทำแบบสอบถามนี้ทุกครั้งก่อนใช้งาน เมื่อจากบางครั้งมีความเร่งด่วน หาก user นั้น ใช้งานเป็นประจำ ควรทำแบบสอบถามเดือนละ 1 ครั้ง น่าจะเพียงพอ เมื่อจากคำตอบยังคงเดิม
4. สะอาด แօร์เย็นดีแล้ว

ด้านบริการ Smart Print

1. มีจุดบริการน้อย และสถานที่บริการเข้าถึงได้ยาก ต้องใช้เวลาในการเข้าใช้บริการ อยากให้เพิ่มจุดบริการ เช่น ให้ตั้งตู้บริการในห้องเรียน เพื่อความสะดวกของผู้ใช้บริการ
2. เครื่องปรินต์ขาวดำน้อยไป น่าจะมีสัก 2 เครื่อง ส่วนเครื่องปรินต์สี สีเพียง 3 ตู้มาก

ด้านอื่น ๆ

1. อยากให้มีเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้าน E-Thesis มากรี๊ด พร้อมทั้งมีบริการเครื่องสำหรับ E-Thesis เมื่อจากบางครั้งลงโปรแกรมแล้วเกิดปัญหาต่อการดำเนินงานด้าน E-Thesis ในเครื่อง Laptop ซึ่งเป็นปัญหาต่อการพิมพ์งานเป็นอย่างมาก
2. ผู้ใช้ส่วนใหญ่ต้องตั้งค่าภาษาไทย
3. อยากให้มี instruction เรื่องการปรินต์แฟ้มไว้ที่คอมพิวเตอร์แต่ละเครื่องเพื่อความสะดวกในการใช้งานมากขึ้น

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ด้านการเรียนการสอน (Computer Lab 2) 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 ความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่อง คอมพิวเตอร์	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 ความคมชัดของโทรศัพท์	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 การเตรียมความพร้อมในการเปิด ให้บริการห้อง Lab	2.14	2.14	6.95	47.06	41.71	4.24	0.843
1.9 ความสุภาพและการเอาใจใส่ของ เจ้าหน้าที่ห้อง 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 ความสะอาดสวยงามของสภาพแวดล้อม ในห้อง 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 ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ด้านการเรียนการสอน (Computer Lab) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 โดยมีความพึงพอใจเรื่อง ความคมชัดของจอ Projector อุปกรณ์ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.27 และมีความพึงพอใจเรื่องความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.12

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

1. should be open a half an hour before start
2. ให้ละเอียบมีคราบน้ำ
3. แอลร์เย็นมาก หนาวมากๆ อยากให้เพิ่มอุณหภูมิ (4)
4. อยากรีบตัวข้ายเครื่องดีมอัตโนมัติหน้าห้อง
5. น่าจะนำน้ำเปล่าเข้ามาได้

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 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 ความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่อง คอมพิวเตอร์	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 ความคมชัดของ Projector	-	8.33	33.33	33.33	25.00	3.75	0.944
1.6 ความคมชัดของโทรศัพท์	-	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 การเรียนความพร้อมในการเปิด ให้บริการห้อง Lab	-	4.17	41.67	33.33	20.83	3.71	0.859
1.9 ความสุภาพและการเอาใจใส่ของ เจ้าหน้าที่ห้อง 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
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและความสะอาดและสถานที่							
2.1 สิ่งอำนวยความสะดวกในห้อง Lab	4.17	-	29.17	41.67	25.00	3.83	0.963
2.2 ความสะอาดสวยงามของสภาพแวดล้อม ในห้อง Lab	-	4.17	29.17	41.67	25.00	3.88	0.850
2.3 ความสะอาดของสภาพแวดล้อมใน ห้อง 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 ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 3 (Computer Lab 3) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 โดยมีความพึงพอใจเรื่องความสะอาดของ

อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.00 และมีความพึงพอใจเรื่องความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.54

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

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

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 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 ความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่อง คอมพิวเตอร์	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 ความคมชัดของ 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 การเตรียมความพร้อมในการเปิด ให้บริการห้อง Lab	3.33	3.33	11.67	41.67	40.00	4.12	0.976
1.9 ความสุภาพและการเอาใจใส่ของ เจ้าหน้าที่ห้อง 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 ความสะอาดสวยงามของสภาพแวดล้อม ในห้อง 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 ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 4 (Computer Lab 4) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 โดยมีความพึงพอใจเรื่องความสะอาดของ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 4.30 และมีความพึงพอใจเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก ในห้อง Lab อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากัน 3.95

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

1. เพิ่มเติมสำหรับอาหารที่ใช้กิน Coffee Break
2. จอดที่เรียนไม่ซ้อมไม่มีเงิน และจำนวนที่นั่งเรียนไม่เพียงพอกับนักศึกษา 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 ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อการใช้บริการ 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

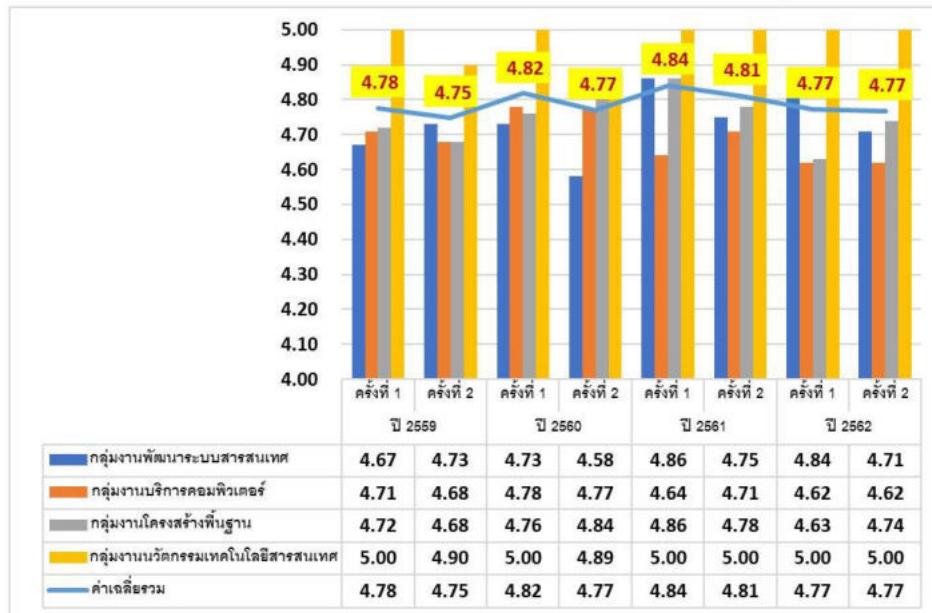
จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ Helpdesk โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 โดยมีความพึงพอใจเรื่องความสามารถในการให้บริการ เช่น การช่วยเหลือให้คำแนะนำ การแก้ปัญหา อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.77 และความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ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

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

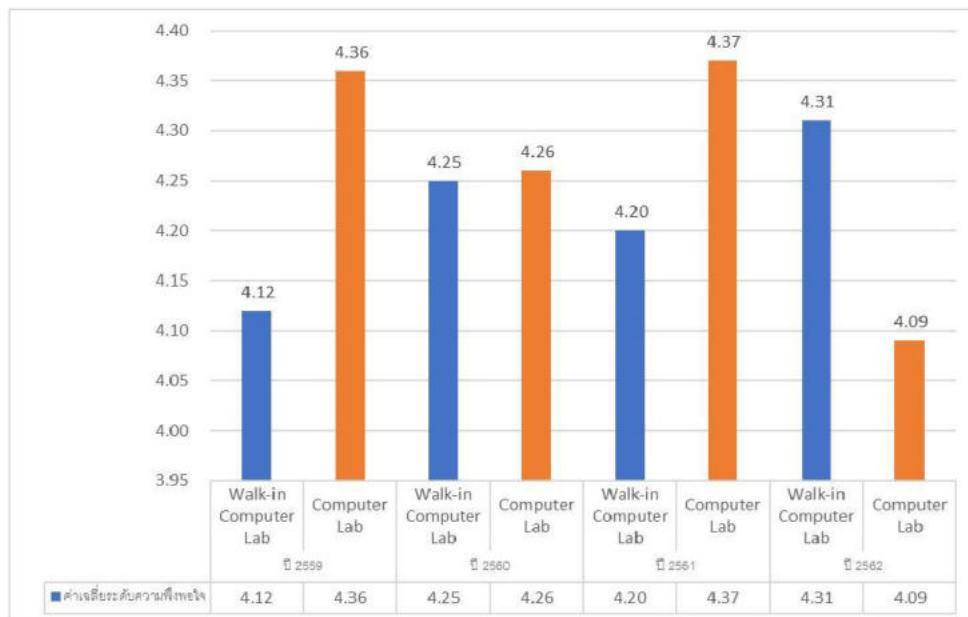
1. Very helpdesk staffs. Fix problem fast + very understanding the needs of customer.
2. อยากให้ขยายเวลาบริการให้นานกว่านี้ โดยเฉพาะช่วงเย็น-ค่ำ อาจจะบางช่วง เช่น ช่วงที่ต้อง print งานเยอะ ๆ ในช่วงปลายภาค
3. ศูนย์วิสุทธ์ บริการดีมาก ช่วยแก้ปัญหา external HD ที่มีปัญหาได้ทำให้นักศึกษาไม่ต้อง “ไม่เสียเงินค่าซื้อ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

ภาคผนวก

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



แผนภูมิที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการที่มีต่อห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ 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/สาขาวิชา 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. กลุ่มงานวัสดุรวมเทคโนโลยีสารสนเทศ	5	6.85
3. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ	4	5.48
4. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์	20	27.40
รวม	73	100.00

โดยมีจำนวนผู้รับบริการหลังการให้บริการเสร็จจำแนกตามหน่วยงานได้ดังนี้

หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม				รวม	คิดเป็น ร้อยละ
	โครงการ พื้นฐาน	นักกรรม เกศโนโลยี สารสนเทศ	พัฒนาระบบ สารสนเทศ	บริการ คอมพิวเตอร์		
1 คณะรัฐประศาสนศาสตร์	1	-	-	5	6	8.22
2 คณะบริหารธุรกิจ	3	-	-	-	3	4.11
3 คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ	1	-	-	1	2	2.74
4 คณะสหิตประยุกต์	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 คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรม การจัดการ	1	-	-	-	1	1.37
10 คณะกรรมการท่องเที่ยว	1	-	-	-	1	1.37
11 คณะบริหารการพัฒนา สิ่งแวดล้อม	1	-	-	1	2	2.74
12 วิทยาลัยนานาชาติ	7	-	-		7	9.59
13 สำนักวิจัย	3	-	-	1	4	5.48
14 สำนักสิริพัฒนา	-	-	-	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 ศูนย์ศึกษาการพัฒนาที่อยู่อาศัยและ เศรษฐกิจพอเพียง	-	-	-	2	2	2.74
23 ศูนย์สำรวจความคิดเห็นของ	2	-	-	-	2	2.74

หน่วยงาน	จำนวนผู้ต้องแบบสอบถาม				รวม	คิดเป็น ร้อยละ
	โครงสร้าง พื้นฐาน	นักกรรม เกคโนโลยี สารสนเทศ	พัฒนาระบบ สารสนเทศ	บริการ คอมพิวเตอร์		
ประชาชน “นิต้าเพล”						
24 สมาคมศิษย์เก่า	1	-	-	1	2	2.74
25 ไม่ระบุหน่วยงาน	3	-	-	1	4	5.48
รวม	44	5	4	20	73	100.00

ผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ซึ่งเป็นนักศึกษา บุคลากรของสถาบัน และบุคลากรภายนอก มีผู้ต้องแบบสำรวจ จำนวน 261 ชุด จำแนกได้ดังนี้

สถานภาพ	จำนวนผู้ต้องแบบสอบถาม				จำนวน	ร้อยละ
	รวม	LAB	LAB 2	LAB 3	LAB 4	
walk-in						
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. บุคลากรภายนอก	-	118	-	-	118	45.21
รวม	-	217	12	32	261	100.00

โดยมีผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำแนกตามหน่วยงานได้ดังนี้

หน่วยงาน	จำนวนผู้ต้องแบบสอบถาม				รวม	คิดเป็น ร้อยละ
	LAB	LAB 2	LAB 3	LAB 4		
walk-in						
1 คณะรัฐประศาสนศาสตร์	-	5	-	-	5	1.92
2 คณะบริหารธุรกิจ	-	19	-	3	22	8.43
3 คณะทัศนากาศเศรษฐกิจ	-	8	-	1	9	3.45
4 คณะสถาปัตยกรรม	-	39	-	15	54	20.69

หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม				รวม	คิดเป็น ร้อยละ
	LAB walk-in	LAB 2	LAB 3	LAB 4		
5 คณฑ์พัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม	-	6	-	-	6	2.30
6 คณฑ์พัฒนาทรัพยากรมนุษย์	-	1	-	12	13	4.98
7 คณฑ์นิติศาสตร์	-	1	-	-	1	0.38
8 คณฑ์นิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการ จัดการ	-	1	-	-	1	0.38
9 คณะกรรมการจัดการท่องเที่ยว	-	8	-	-	8	3.07
10 คณฑ์บริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม	-	2	-	-	2	0.77
11 สำนักงานอธิการบดี	-	1	-	-	1	0.38
12 สำนักวิจัย	-	1	12	-	13	4.98
13 สำนักสิริพัฒนา	-	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

ผู้ใช้บริการ 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

โดยมีผู้ใช้บริการ Helpdesk จำแนกตามหน่วยงานได้ดังนี้

หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
คณบดีประจำศาสตร์	3	16.67
คณบดีบริหารธุรกิจ	3	16.67
คณบดีพัฒนาการเศรษฐกิจ	2	11.11
คณบดีสถิติประยุกต์	1	5.56
คณบดีพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	1	5.56
คณบดีการจัดการท่องเที่ยว	3	16.67
คณบดีนิติศาสตร์	1	5.56
สำนักวิจัย	3	16.67
ไม่ระบุ	1	5.56
รวม	18	100.00

1. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รับข้อมูลที่ละเอียดอ่อนปัญหาและคุณภาพของงานบริการที่ดำเนินการอยู่
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 โดยมีความหมายของคะแนนตั้งนี้

คะแนน 0.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่สุด

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 โดยมีความหมายของคะแนนตั้งนี้

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"

รายละเอียดการสำรวจตั้งตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจของบุคลากรภายในสถาบันจำแนกตามประเภทงานบริการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน		
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่		
1.1 ทำที่ 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 ความเหมาะสมของเวลาขออยู่ก่อนได้รับบริการ	4.75	มากที่สุด
2.2 ความตรงต่อเวลาอันดั่งหมาย	4.79	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน		
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	4.68	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.74	มากที่สุด
กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ		
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่		
1.1 ทำที่ 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 ความเหมาะสมของเวลาขออยู่ก่อนได้รับบริการ	5.00	มากที่สุด
2.2 ความตรงต่อเวลาอันดั่งหมาย	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 ความเหมาะสมของเวลาการอ科อยก่อนได้รับบริการ	4.20	มาก
2.2 ความตรงต่อเวลาอันดั่งหมาย	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 ความเหมาะสมของเวลาการอ科อยก่อนได้รับบริการ	5.00	มากที่สุด
2.2 ความตรงต่อเวลาอันดั่งหมาย	4.80	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน		
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	5.00	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.97	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.79	มากที่สุด

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

1. กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน

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

2. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบร้าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00

3. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์

ผลการสำรวจ พบร้าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 มีความพึงพอใจในเรื่องท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.65 และมีความพึงพอใจในเรื่อง ความเหมาะสมของเวลาอ科ยก่อนได้รับบริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.20

4. กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบร้าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกเรื่อง โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 5.00 ยกเว้นความพึงพอใจในเรื่องความตรงต่อเวลาอันดหมาย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.80

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นของบุคลากรภายในสถาบัน เกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามประเภทงานบริการของสำนัก

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

จากการข้างต้นจะเห็นได้ว่าผู้รับบริการภายนอกสถาบันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.85 โดยมีสรุปผลตามรายละเอียดดังนี้

1. กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายนอกสถาบันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.75 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานในอนาคต โดยหากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.68 และ 4.82 ตามลำดับ

2. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายนอกสถาบันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 5.00 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศในอนาคต โดยหากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากัน 5.00

3. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายนอกสถาบันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.65 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ในอนาคต โดยหากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.65

4. กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

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

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

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

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Computer Lab) ของ
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสถานภาพของผู้เข้าใช้บริการ

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

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ด้านการเรียนการสอน (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
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องที่		
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

จากการข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ด้านการเรียนการสอน (Computer Lab) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 โดยมีความพึงพอใจเรื่อง ความสุภาพและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ห้อง Lab อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.36 และมีความพึงพอใจเรื่องความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.20

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

1. mouse หนีดๆ กับตีชนิดนึง
2. ขอเพิ่ม font TH saraban New ที่เครื่อง C3
3. จอร์เย็นมาก
4. ดีแล้ว

5. แอร์ไม่เย็น
6. ตีทุกอย่าง อาหารอร่อย ครูฝึกสอนดีมาก
7. จอดึงไป
8. ควรติดรหัสเข้า อินเตอร์เน็ท ไว้ในห้องอย่างถาวร เพื่อความสะดวก

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 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 ความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์	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	
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในห้อง Lab		
2.1 สิ่งอำนวยความสะดวกในห้อง Lab	4.33	มาก
2.2 ความสะดวกสบายของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	4.25	มาก
2.3 สิ่งอำนวยความสะดวกในห้อง Lab จุดบริการ Help desk	4.33	มาก
โดยเฉลี่ย	4.31	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.37	มาก

จากการข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 3 (Computer Lab 3) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 โดยมีความพึงพอใจเรื่องการเตรียมความพร้อมในการเปิดให้บริการห้อง Lab และความสุภาพและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ห้อง Lab อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.58 และความสะดวกสบายของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.25

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

ไม่มี

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 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 ความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์	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
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องที่		
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

จากการข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 4 (Computer Lab 4) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 โดยมีความพึงพอใจเรื่องความคมชัดของ จอ Projector อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 4.25 และมีความพึงพอใจเรื่องความคมชัดของ จอโทรทัศน์ และระบบเสียง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากัน 3.97

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

- ความสว่างของหน้าจอโปรเจคเตอร์และความคมชัด
- แอร์ร้อน

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อการใช้บริการ 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

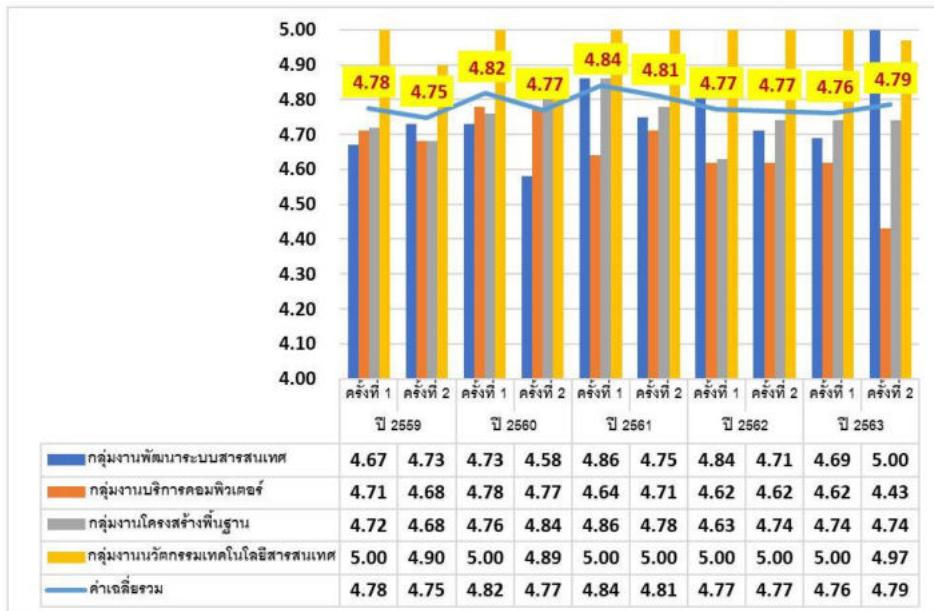
จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ Helpdesk โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 โดยมีความพึงพอใจเรื่องท่าทีความสุภาพ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ และ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การช่วยเหลือให้คำแนะนำ การแก้ปัญหา อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย สูงสุดเท่ากับ 4.50 และมีความพึงพอใจเรื่องความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากับ 4.11

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

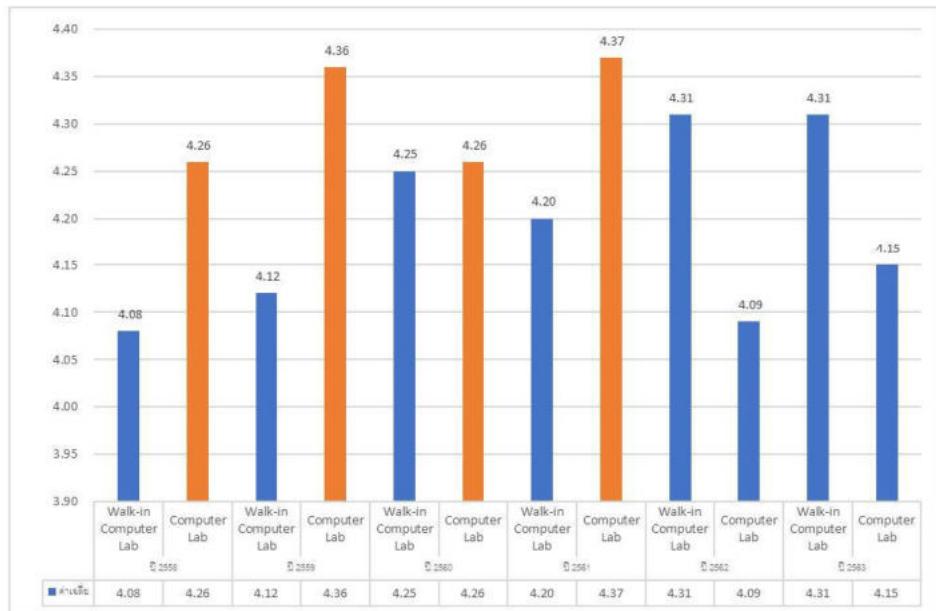
1. การให้บริการดีเยี่ยม

ภาคผนวก

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



แผนภูมิที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการที่มีต่อห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 – 2563



แผนการปรับปรุงข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนจากการสำรวจความพึงพอใจของ

ผู้รับบริการที่มีต่องานบริการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ครั้งที่ 1

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	การดำเนินการ				รายละเอียดการดำเนินการปรับปรุง/ คำชี้แจง	แผนดำเนินการในการให้บริการ
	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้		
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab)						
ด้านห้องปฏิบัติคอมพิวเตอร์						
มีอยู่ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	x				เจ้าหน้าที่ฉีดยาแก้ไข้ทุกวันศุกร์ สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	
ต้อง อุปกรณ์ ไม่ค่อยสะอาด (ใช้บริการ เมื่อวันที่ 6/2/2020 เวลา 15:22:47)	x				เจ้าหน้าที่ทำความสะอาดให้ทุกวัน ในตอนเช้าก่อนเปิดบริการ	
เครื่องคอมพิวเตอร์ค้างเวลาทำงาน บางครั้งก็ Shutdown ไปเลย บางครั้ง ต้องให้เครื่องรีบูตใหม่ใช้เวลานาน ใน บางเครื่องสาย LAN ที่เชื่อมต่อ อินเทอร์เน็ตมากหลุดออกจากซีพียูทำ ให้ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้	x				ได้มีการตรวจสอบและดำเนินการแก้ไข เรียบร้อยแล้ว	

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	การดำเนินการ				รายละเอียดการดำเนินการปรับปรุง/ คำชี้แจง	แผนดำเนินการในการให้บริการ
	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้		
ต้องก้มลงไปเสียบไฟม่อ่อนหลายครั้ง (ใช้บริการเมื่อวันที่ 6/2/2020 เวลา 15:23:18)						
ด้านบริการ Smart Print						
ควรเพิ่มหมึกพิมพ์ให้มีความเข้มกว่านี้	x				ปรับความเข้มแล้ว และ เปลี่ยนหมึกพิมพ์ใหม่เมื่อเหลือหมึกพิมพ์ 5%	
ด้านอื่น ๆ						
ไม่มี Python ควรอนุญาตให้ลง freeware ได้				x	ไม่อนุญาตให้นักศึกษาติดตั้ง Software ได้เองตามนโยบายสำนัก หากนักศึกษาต้องการใช้งานสามารถแจ้งเจ้าหน้าที่ได้	
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 2 (Computer Lab2)						
ควรใช้เป็น mouse ไร้สาย				x		
มีเจ้าหน้าที่ตั้ง yeoway และ เครื่องไม่ค่อยพร้อมใช้งานตลอด font TH Sara	x				Font Thai Sarabun มีติดตั้งอยู่แล้วทุกเครื่อง หากนักศึกษามีปัญหาการใช้งาน	

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	การดำเนินการ				รายละเอียดการดำเนินการปรับปรุง/ คำชี้แจง	แผนดำเนินการในการให้บริการ
	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้		
bun ที่เข้าใช้กันนานแล้ว ก็ไม่มีมากี รอบก็ไม่มี					สามารถแจ้งเจ้าหน้าที่ Lab Staff ได้ที่เคาน์เตอร์	
มดเยอะมาก บริเวณเครื่องคอมพิวเตอร์	x				เจ้าหน้าที่ทำความสะอาดให้ทุกวันในตอนเช้าก่อนเปิดบริการ	
แบบประเมินความพึงพอใจน่าจะอยู่ช่วงกลางหรือช่วงท้ายของการใช้งาน	x				เปลี่ยนรูปแบบการเก็บแบบประเมินด้วย QR Code ติดไว้ที่ตัว	
อยากให้เก้าอี้มีที่วางแขนเพื่อลดอาการเมื่อยล้า				x		
เจ้าหน้าที่ควรแจ้งใน line กลุ่มให้นักศึกษาเตรียม Password เพื่อมาเรียน เตรียมพร้อมการใช้ห้องสมุดออนไลน์ฯ				x		
เนื่องจากช่วงนี้เป็นช่วงระบาดของ COVID 19 ควรมีการทำความสะอาดโดย คีย์บอร์ด และเมาส์ ทุกเครื่องด้วย แอลกอฮอล์ทุกเครื่อง เพื่อเป็นการป้องกันเบื้องต้น	x				เจ้าหน้าที่ทำการเช็ดทำความสะอาดทุกวัน และมีแอลกอฮอล์สำหรับทำความสะอาดมือให้บริการไว้ที่หน้าห้องปฏิบัติการทุกห้อง	

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	การดำเนินการ				รายละเอียดการดำเนินการปรับปรุง/ คำชี้แจง	แผนดำเนินการในการให้บริการ
	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้		
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 3 (Computer Lab 3)						
ต้องเดี้ยงเข้าไป และ Login เข้าเครื่องไม่ได้แต่เข้า Website NIDA ได้จากเครื่องข้างนอก				x	ไม่สามารถปรับเปลี่ยนความสูงของโต๊ะได้	
รหัสเข้าระบบ ไม่เคยเหมือนกันเลยสักอย่าง		x			สำนักอยู่ระหว่างการดำเนินการใช้รหัสเดียวกันเพื่อเข้าใช้งานระบบสารสนเทศหลักของสถาบัน	
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 4 (Computer Lab 4)						
ไม่สามารถ Login เข้าเครื่องคอมพิวเตอร์บางเครื่องได้	x				เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเครื่องอย่างสม่ำเสมอ และมีวิธีการ login อิบายอยู่ที่หน้าจอ	
ควรทำความสะอาดเครื่องคอมพิวเตอร์ และทำความสะอาดให้สะอาดกว่านี้	x				มีเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดให้ทุกวันศุกร์ สัปดาห์ละครั้ง	
เก้าอี้ไม่ค่อยพอ	x				จัดให้มีเก้าอี้สำรองไว้หลังห้อง	

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	การดำเนินการ				รายละเอียดการดำเนินการปรับปรุง/ คำชี้แจง	แผนดำเนินการในการให้บริการ
	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้		
งานบริการอื่น ๆ						
ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานภายนอก ไม่ประสงค์เปิดเผยข้อมูลบางส่วน เช่น เลขบัตรประชาชน/เลขที่หนังสือเดินทาง				x		
อยากรึมีบริการรับ-ส่งอุปกรณ์ที่จะซ่อม เนื่องจากผู้หญิงตัวเล็กต้องยกเครื่องคอมพิวเตอร์ไปซ่อมเอง ไม่ค่อยสะดวกเท่าไหร่				x	เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของสำนักมีจำนวนไม่เพียงพอที่จะให้บริการรับ-ส่งอุปกรณ์ที่จะซ่อม	

แผนการปรับปรุงข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนจากผลการสำรวจความพึงพอใจของ

ผู้รับบริการที่มีต่องานบริการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ครั้งที่ 2

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	การดำเนินการ				รายละเอียดการดำเนินการ ปรับปรุง/ คำชี้แจง	แผนดำเนินการในการให้บริการ
	ดำเนินการ แล้ว	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ	ไม่สามารถ ดำเนินการได้		
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ด้านการเรียนการสอน ๒ (Computer Lab2)						
1. mouse หนีดๆ กับปีดะนิดนึง	x				ให้เจ้าหน้าที่ทำความสะอาด บริเวณผิวสัมผัสใต้มาส์กด้วย	
2. ขอเพิ่ม font TH saraban New ที่เครื่อง C3	x				ติดตั้งให้เรียบร้อยแล้ว	
3. จอเล็กไป			x		จอขนาด 21.5 นิ้ว	
4. ควรติดรหัสเข้า อินเตอร์เน็ท ไว้ ในห้องอย่างถาวร เพื่อความ สะดวก			x		ต้องใช้บัญชีผู้ใช้ของตัวเองใน การ ဝงศ์ก เข้าเครื่อง	
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ด้านการเรียนการสอน ๔ (Computer Lab 4)						
1. ควรปรับปรุงความสว่างของ หน้าจอโปรเจคเตอร์และความ คมชัด		x			กำลังดำเนินการเปลี่ยน โปรเจคเตอร์ใหม่	ปีงบประมาณ 2565

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	การดำเนินการ				รายละเอียดการดำเนินการ ปรับปรุง/ คำชี้แจง	แผนดำเนินการในการให้บริการ
	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้		
ด้านอื่น ๆ						
1. อุณหภูมิแอลร์ เย็น - ร้อน เกินไป	X				สามารถแจ้งซ่างอาคารให้ปรับอุณหภูมิได้	

ภาคผนวก ฉ

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 : พฤษภาคม 2019 ถึง พฤษภาคม 2020

wh: 1

แผนก	ผู้ดูแล	Early				Fair				Hard						
		จำนวนครั้ง	ที่มาครั้ง	%	จำนวนครั้ง	ที่มาครั้ง	%	จำนวนครั้ง	ที่มาครั้ง	%	จำนวนครั้ง	ที่มาครั้ง	%	รวม	รวม (ผู้ดูแล)	รวม (ผู้ดูแล)
Innovation, Research	acharanya	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	12.50	7	67.38	8	100.00	0	0.00	0
	krisanan	0	0.00	0	0.00	0	0.00	7	15.91	37	84.09	44	100.00	0	0.00	0
	tanawat	0	0.00	21	44.88	21	44.88	0	0.00	25	53.19	25	53.19	0	0.00	1
	tanawat	0	0.00	21	44.88	21	44.88	0	0.00	25	53.19	25	53.19	0	0.00	1
	Sumon	0	0.00	21	44.88	21	44.88	0	0.00	25	53.19	25	53.19	0	0.00	1
Lit. Services	ree	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	30	94.74	30	94.74	0	0.00	5
	chitchai	0	0.00	1	10.00	1	20.00	0	0.00	3	60.00	3	60.00	0	0.00	1
	tanawatthai	0	0.00	7	14.14	7	14.14	0	0.00	31	60.00	31	60.00	1	1.11	47
	tanawatthai	1	4.35	1	4.35	2	8.70	4	17.39	17	73.91	23	91.30	0	0.00	8
	tanawat	1	4.35	1	4.35	2	8.70	4	17.39	17	73.91	23	91.30	0	0.00	8
	tanawat	1	4.35	1	4.35	2	8.70	4	17.39	17	73.91	23	91.30	0	0.00	8
	Sumon	1	4.35	1	4.35	2	8.70	4	17.39	17	73.91	23	91.30	0	0.00	8
RIS	charnayak	0	0.00	2	2.56	2	2.56	0	0.00	68	97.18	73	93.59	0	0.00	3
	tanawat	1	1.19	1	1.19	2	1.39	2	2.38	77	91.47	79	94.85	0	0.00	3
	kanitrap	0	0.00	5	0.00	0	0.00	0	0.00	4	100.00	4	100.00	0	0.00	4
	phitchaenk	0	0.00	3	7.14	3	7.14	2	7.14	22	76.57	24	85.71	0	0.00	2
	piyasa.k	0	0.00	1	3.64	2	3.64	0	0.00	51	92.73	51	92.73	0	0.00	3
	yanopen.tha	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	4.17	21	87.50	23	91.67	0	0.00	3
	tanawat	1	7	8	2.38	20	2.38	243	2.38	233	2.38	243	2.38	233	2.38	233
	tanawat	1	7	8	2.38	20	2.38	243	2.38	233	2.38	243	2.38	233	2.38	233
	Sumon	1	7	8	2.38	20	2.38	243	2.38	233	2.38	243	2.38	233	2.38	233
Network, Security, Web	utthore	0	0.00	2	0.77	2	0.77	1	0.38	252	96.92	253	97.31	0	0.00	5
	tanawat	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	1	100.00	0	0.00	0
	nattawatth.sak	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	4	90.00	4	100.00	0	0.00	1
	tanawat	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	29	92.35	29	93.55	0	0.00	2
	tanawat	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	39	97.50	39	97.50	0	0.00	1
	tanawat	0	0.00	2	0.77	2	0.77	1	0.38	325	96.84	325	96.84	0	0.00	8
	tanawat	0	0.00	2	0.77	2	0.77	1	0.38	325	96.84	325	96.84	0	0.00	8
TIN	tanawat	1	7	8	2.38	20	2.38	243	2.38	233	2.38	243	2.38	233	2.38	233

ภาคผนวก ช

รายงานสรุป Reponse Time – KPI ใหม่ จาก

ระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System: MES)

04/04/2564 22:12

รายงานสรุป Response Time-KPI ในวัน^{*}
 (Response Time Summary Report)

NewKPIResponseSummaryRe|

ระหว่างเดือน : ตุลาคม 2019 ถึง กันยายน 2020

หน้า

Div ID	Engineer	ทั้งหมด	จำนวนทดสอบ	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
	ร้อย%	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
Network, Security, Web	รวม	239	34	273
	ร้อย%	87.55	12.45	100.00
	autchra	249	11	260
	kasima	0	1	1
	nattasath.sak	3	2	5
	sermsak	30	1	31
	surapong.n	37	3	40
	รวม	319	18	337
	ร้อย%	94.66	5.34	100.00
	รวม	859	59	918

ภาคผนวก ๗

เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน

"ผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ" สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน “ผู้ปฏิบัติงานส่วนหัวในโอลีก้าร์ชันเพลท” สำนักหอสมุดในโอลีก้าร์ชันเพลท

เกณฑ์ประเมินเดิม	เกณฑ์ประเมินใหม่
ผลสัมฤทธิ์ของการทำงาน (70 คะแนน)	ผลสัมฤทธิ์ของการทำงาน (70 คะแนน)
1) Service Time (ระบบตอบเรียก และ helpdesk) 17 คะแนน	1) Service Time (ระบบตอบเรียก และ helpdesk) 17 คะแนน
2) ผลลัพธ์ที่ได้จากการ (ประเมินโดยผู้บังคับบัญชา) 8 คะแนน	2) ผลลัพธ์ที่ได้จากการ (ประเมินโดยผู้บังคับบัญชา) 18 คะแนน
3) Response Time 6 คะแนน	3) Response Time 6 คะแนน
4) ความพึงพอใจต่อบุคคลผู้ให้บริการ 15 คะแนน	4) ความพึงพอใจต่อบุคคลผู้ให้บริการ 15 คะแนน
5) ความพึงพอใจต่องาน 6 คะแนน	5) ความพึงพอใจต่องาน 6 คะแนน
6) การมีส่วนร่วม 8 คะแนน	6) การมีส่วนร่วม 8 คะแนน
6.1 กิจกรรมสถานที่	6.1 กิจกรรมสถานที่
- งานสถานที่ (1.5 คะแนน)	- งานสถานที่ (1.5 คะแนน)
- งานพิธีพระราชนครินทร์อยู่บ้าน (1.5 คะแนน)	- งานพิธีพระราชนครินทร์อยู่บ้าน (1.5 คะแนน)
- งานแสดงผลงาน/งานถ่ายทอดรายการทางโทรทัศน์ (1 คะแนน)	- งานแสดงผลงาน/งานถ่ายทอดรายการทางโทรทัศน์ (1 คะแนน)
- งาน KM Forum (1 คะแนน)	- งาน KM Forum (1 คะแนน)
- งานส่งงานที่ หรือ งานที่มา (1 คะแนน)	- งานส่งงานที่ หรือ งานที่มา (1 คะแนน)
6.2 กิจกรรมสำนัก	6.2 กิจกรรมสำนัก
- ประชุมบุคลากรสำนัก (1 คะแนน)	- ประชุมบุคลากรสำนัก (1 คะแนน)
- เชิญร่วมการอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน ตามแผนประจำปีของสำนัก (1 คะแนน)	- เชิญร่วมการอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน ตามแผนประจำปีของสำนัก (1 คะแนน)
6.3 คะแนนเต็มพิเศษ	6.3 คะแนนเต็มพิเศษ
- ภาระงานภูมิภาคสำนักฯ (2 คะแนน)	- ภาระงานภูมิภาคสำนักฯ (2 คะแนน)
7) การเพิ่มพูนความรู้ทักษะศักดิ์สิทธิ์ 10 คะแนน	7) การเพิ่มพูนความรู้ทักษะศักดิ์สิทธิ์ 10 คะแนน
7.1 ภาระสอนใบประกวดค้นคว้าเรื่องความพยายามศักดิ์สิทธิ์	7.1 ภาระสอนใบประกวดค้นคว้าเรื่องความพยายามศักดิ์สิทธิ์
- สอนผ่าน (10 คะแนน)	- สอนผ่าน (10 คะแนน)
- สอนไม่ผ่าน (5 คะแนน)	- สอนไม่ผ่าน (5 คะแนน)
พัฒนา	
7.2 ภาระดัดแปลงกระบวนการเรียนรู้เพื่อปรับเปลี่ยนวิธีการสอน (5 คะแนน)	7.2 ภาระดัดแปลงกระบวนการเรียนรู้เพื่อปรับเปลี่ยนวิธีการสอน (5 คะแนน)
- แผนการดำเนินการ (5 คะแนน)	- แผนการดำเนินการ (5 คะแนน)
- ผลของการปรับเปลี่ยนที่สัมภានวนวนการสอน (5 คะแนน)	- ผลของการปรับเปลี่ยนที่สัมภានวนวนการสอน (5 คะแนน)
ทั้งนี้ กรณีการสอนใบประกวดค้นคว้าเรื่องความพยายามศักดิ์สิทธิ์ ภาระสอนให้มีการประเมินได้ 2 ปี (4 รอบการประเมิน) และหากครบ 2 ปี ให้สอดคล้องกับร่องปวงบทอื่น	
การประเมินความสามารถเชิงสมรรถนะ (20 คะแนน)	การประเมินความสามารถเชิงสมรรถนะ (20 คะแนน)
1) จำนวนวันคลาส 4 คะแนน	1) จำนวนวันคลาส 4 คะแนน
2) คะแนน 5 ตัว 4 คะแนน	2) คะแนน 5 ตัว 4 คะแนน
3) อบรมความแผนพัฒนาบุคลากร 4 คะแนน	3) อบรมความแผนพัฒนาบุคลากร 4 คะแนน
4) การประเมินสมรรถนะจากผู้บังคับบัญชา 18 คะแนน	4) การประเมินสมรรถนะจากผู้บังคับบัญชา 18 คะแนน
5) การขอตัวแทนลงสู่ชั้น 5 คะแนน	5) การขอตัวแทนลงสู่ชั้น 5 คะแนน
6) คะแนนเต็มพิเศษ	6) คะแนนเต็มพิเศษ
6.1 เรียนวิทยาการในหลักสูตรฝึกอบรมของสำนัก	6.1 เรียนวิทยาการในหลักสูตรฝึกอบรมของสำนัก 2 คะแนน
การประเมินความสามารถเชิงสมรรถนะในระบบ HRIS (10 คะแนน)	การประเมินความสามารถเชิงสมรรถนะในระบบ HRIS (10 คะแนน)

ประวัติย่อผู้จัดทำ

ชื่อ – นามสกุล

นางทศนิย์ อร่าดា

วัน เดือน ปี เกิด

24 มีนาคม พ.ศ. 2519

ที่อยู่ปัจจุบัน

269/449 หมู่บ้านพฤษภารกิล 50/1 ถนนราชภูมิพัฒนา แขวงสะพานสูง เขต
สะพานสูง กรุงเทพฯ

ที่ทำงานปัจจุบัน

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
148 ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240
โทร. 02-727-3268

ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ

ประสบการณ์การทำงาน

พ.ศ. 2549 – 2550 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนหน่วย
แผนงานและประกันคุณภาพ

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

มหาวิทยาลัยคริสตินาวิโรฒ วิทยาเขตประสานมิตร

