

คู่มือปฏิบัติงาน

กระบวนการสำรวจ ประมวลผล วิเคราะห์
และการนำผลมาจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการ
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์



ทัศนีย์ อาดำ

คำนำ

การจัดทำคู่มือฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบกระบวนการสำรวจ ประมวลผล วิเคราะห์ และการนำผลมาจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นการประเมินคุณภาพการให้บริการที่มีความสอดคล้องกับระบบการบริหารงานคุณภาพภายในของ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย ทำให้สำนักสามารถปรับปรุงพัฒนางานบริการของสำนักให้ตอบสนองต่อความ คาดหวังหรือความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เป็นอย่างดี ซึ่งเป็นการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการของสำนักอย่างต่อเนื่อง

ผู้จัดทำจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฉบับนี้จะมีประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงานในการสำรวจ ประมวลผล วิเคราะห์ และการนำผลมาจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อช่วยในการปฏิบัติงาน ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงเป็นประโยชน์ให้แก่ผู้ที่ต้องการศึกษากระบวนการสำรวจ ประมวลผล วิเคราะห์ และการนำผลมาจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการในด้านอื่นๆ ซึ่งหากคู่มือฉบับนี้มีข้อผิดพลาด ประการใด ผู้จัดทำขอน้อมรับข้อผิดพลาดดังกล่าวเพื่อนำมาปรับปรุง พัฒนาคู่มือให้มีความครบถ้วนสมบูรณ์ต่อไป

นางทัศนีย์ อาดำ

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

มิถุนายน 2561

สารบัญ

คำนำ.....	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ฌ
สารบัญแผนภาพ	ช
สารบัญภาพตัวอย่าง	ซ
สารบัญรูปภาพ.....	ณ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
1.3 ขอบเขตของการศึกษา.....	3
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 โครงสร้างการบริหารและอัตรากำลัง บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ.....	5
2.1 ข้อมูลของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	5
2.1.1 ประวัติความเป็นมา.....	5
2.1.2 นโยบายคุณภาพ ตัวชี้วัด	7
2.1.3 ปรัชญาและปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมร่วม.....	8
2.2 โครงสร้างการบริหารและอัตรากำลัง สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	9
2.2.1 การบริหารงานภายในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	12
2.2.2 การกำกับตรวจสอบ	12

สารบัญ (ต่อ)

2.3	ขอข่วยภาระงานของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	12
2.4	บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มงานแผนและพัฒนา	14
2.5	บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และลักษณะงานที่ปฏิบัติของตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและ แผนชำนาญการ	14
2.6	ลักษณะงานที่ปฏิบัติงานตามกระบวนการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักเทคโนโลยี สารสนเทศ	18
2.6.1	ด้านการปฏิบัติ	18
2.6.2	ด้านการวางแผน.....	19
2.6.3	ด้านการประสานงาน.....	19
2.6.4	ด้านการบริการ.....	20
บทที่ 3	หลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงาน และเงื่อนไข	21
3.1	หลักเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	21
3.2	มาตรฐานการปฏิบัติงานของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	23
3.3	วิธีการปฏิบัติงานของกระบวนการประเมินคุณภาพการให้บริการ	27
3.4	เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน.....	30
3.4.1	เงื่อนไขในการดำเนินงานตามกระบวนการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ	30
3.4.2	ข้อสังเกตในการดำเนินงานตามกระบวนการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ	30
3.4.3	ข้อควรระวังในการดำเนินงานตามกระบวนการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ	31

สารบัญ (ต่อ)

3.4.4 สิ่งที่ต้องคำนึงในการดำเนินงานตามกระบวนการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	31
3.5 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
3.5.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ	32
3.5.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	34
3.5.3 เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ	35
3.5.4 แนวคิดและทฤษฎีเรื่องการประเมินคุณภาพการบริการ	38
3.5.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	41
3.6 จรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน	44
3.6.1 จรรยาบรรณต่อการปฏิบัติงานและหน่วยงาน	44
3.6.2 จรรยาบรรณต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน	45
3.6.3 จรรยาบรรณต่อนักศึกษา ผู้รับบริการ ชุมชน ประชาชน และสังคม	46
3.6.4 จรรยาบรรณบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	46
บทที่ 4 กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน	48
4.1 แผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow)	48
4.2 รายละเอียดของกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน	50
4.3 กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	66
4.4 กิจกรรม แผนปฏิบัติงาน แผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน	67

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 5 ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไขและการพัฒนางาน	68
5.1 ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน	68
5.2 ข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไขและพัฒนางาน	69
บรรณานุกรม.....	71
ภาคผนวก	75
ภาคผนวก ก	76
ภาคผนวก ข	78
ภาคผนวก ค	86
ภาคผนวก ง.....	88
ภาคผนวก จ	110
ภาคผนวก ฉ	112
ประวัติย่อผู้จัดทำ	117

สารบัญตาราง

ตารางที่ 3. 1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการอธิบายความ	27
ตารางที่ 3. 2 ผังแสดงวิธีการปฏิบัติงานของกระบวนการประเมินคุณภาพการให้บริการ	28
ตารางที่ 4. 1 รายละเอียดของกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน	50
ตารางที่ 4. 2 แสดงแผนการดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ	55

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่ 2. 1 โครงสร้างการปฏิบัติงาน สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	10
แผนภาพที่ 2. 2 โครงสร้างอัตรากำลัง สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	11
แผนภาพที่ 3. 1 ปฏิสัมพันธ์ของกระบวนการดำเนินงานภายในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	23
แผนภาพที่ 3. 2 ผังกระบวนการตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ของสำนักเทคโนโลยี สารสนเทศ.....	26
แผนภาพที่ 4. 1 แผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow) กระบวนการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยี .	49

สารบัญภาพตัวอย่าง

ภาพตัวอย่างที่ 4. 1 การเขียนเลขเรียงลำดับที่ลงในแบบสอบถาม	60
ภาพตัวอย่างที่ 4. 2 การกำหนดรหัสเป็นตัวเลขแทนตัวแปร	61
ภาพตัวอย่างที่ 4. 3 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS.....	62
ภาพตัวอย่างที่ 4. 4 แจ้งผลรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ และแผนปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ ข้อมูลย้อนกลับ ผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ http://itc.nida.ac.th	65

สารบัญรูปภาพ

รูปภาพที่ 4. 1	กล่องรับความคิดเห็น ณ อาคารสยามบรมราชกุมารี ชั้น 9 สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	58
รูปภาพที่ 4. 2	กล่องรับความคิดเห็น ณ อาคารสยามบรมราชกุมารี ชั้น 11 สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	59

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามความในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้มีบทบัญญัติและการดำเนินงานเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ โดยมีสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ทำการกำหนดวิธีการดำเนินงานตาม โดยมีเรื่องของการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ จัดอยู่ในกลุ่มภารกิจที่ทุกส่วนราชการจะต้องดำเนินการพร้อมกันในพื้นที่ ซึ่งให้เริ่มดำเนินการนับแต่ปี พ.ศ.2547 ที่ผ่านมามาจนถึงปัจจุบัน และดำเนินการควบคุมไปกับการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ อำนวยความสะดวก และการปรับปรุงระบบการให้บริการของส่วนราชการ

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

ได้ผ่านการประเมินและได้รับการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ตั้งแต่วันที่ 20 สิงหาคม 2559 เรียบร้อยแล้ว

จะเห็นได้ว่า สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศดำเนินงานภายใต้นโยบายของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการแก่สังคม และสนับสนุนการดำเนินงานต่าง ๆ ภายในสถาบัน โดยยึดมั่นในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตามกรอบระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2015 และมุ่งมั่นในการพัฒนาบริการเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการและชื่อเสียงของสถาบัน ทั้งนี้ คุณภาพการให้บริการ คือความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นการเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งจำเป็น ซึ่งผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ ซึ่งการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศถือเป็นกระบวนการหนึ่งในระบบบริหารคุณภาพของสำนักและมีความสำคัญเป็นอย่างมาก ที่จะทำได้ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการของสำนัก และส่งผลให้สำนักมีการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เป็นยกระดับคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

จากเหตุผลข้างต้น ผู้เขียนเล็งเห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นของการประเมินคุณภาพการให้บริการที่ถูกต้องตามหลักวิธีการ จึงจัดทำคู่มือฉบับนี้ขึ้น เพื่อเป็นแนวปฏิบัติ และมาตรฐานเดียวกันในการปฏิบัติงานของผู้ที่ได้รับมอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นเอกสารอ้างอิงศึกษาเรียนรู้ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบกระบวนการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. เพื่อยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของผู้ร่วมงานตลอดจนผู้ที่ให้ความสนใจด้านการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการสำรวจ ประมวลผล วิเคราะห์ และการนำผลมาจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ฉบับนี้ เป็นการนำเสนอเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจะกล่าวถึงเฉพาะขั้นตอนการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยจำแนกการสำรวจความพึงพอใจออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. ความพึงพอใจของบุคลากรภายในสถาบันที่มีการแจกแบบสอบถามหลังการให้บริการเสร็จของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
2. ความพึงพอใจของบุคลากร นักศึกษาของสถาบัน และผู้รับบริการจากหน่วยงานภายนอกสถาบัน ที่เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติงานคอมพิวเตอร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. ความพึงพอใจของบุคลากร นักศึกษาของสถาบัน ที่รับบริการจากนักศึกษาช่วยปฏิบัติงานด้านคอมพิวเตอร์ (Helpdesk)

โดยนำผลการสำรวจมาประมวลผล วิเคราะห์ และการนำผลการสำรวจมาจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

ที่ประชุมการทบทวนของฝ่ายบริหาร	ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนัก รองผู้อำนวยการสำนัก เลขานุการสำนัก หัวหน้ากลุ่มงานทุกกลุ่มงาน
ผู้รับบริการ	หมายถึง อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษาของสถาบัน บุคคลภายนอกสถาบัน และหน่วยงานภายในสถาบัน
ระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System :MES)	เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการของสำนักโดยตรง ระบบทำให้บุคลากรสามารถรับทราบปัญหาหรือการขอรับบริการได้อย่างรวดเร็วและสามารถรายงานผลการปฏิบัติงานได้เมื่อปฏิบัติงานเสร็จ ได้แก่ ร้อยละของรายการที่ได้ติดต่อกลับผู้รับบริการภายใน 4 ชม.หลังจากได้รับแจ้ง ร้อยละของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด และออกแบบสอบถามเพื่อสำรวจระดับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากผู้รับบริการได้ตรง
กลุ่มเป้าหมาย

แบบสอบถามความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ

หมายถึงแบบสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการใน
ด้านต่าง ๆ ที่สำนักต้องการทราบ โดยมีการจำแนกความ
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่

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

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หมายถึง การนำแบบสอบถามที่ได้รับการประเมินจาก
ผู้รับบริการแล้ว มาประมวลผล และการวิเคราะห์ด้วย
โปรแกรม SPSS ซึ่งผลการประเมินรายงานการจำแนก
คะแนนเป็น 5 ระดับ โดยมีความหมายของคะแนนดังนี้

คะแนน 0.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนน 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

คะแนน 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนน 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

คะแนน 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

บทที่ 2

โครงสร้างการบริหารและอัตรากำลัง บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

2.1 ข้อมูลของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.1.1 ประวัติความเป็นมา

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ เดิมชื่อ “ศูนย์การศึกษาระบบสารสนเทศ” ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม พ.ศ.2527 โดยความร่วมมือของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กับ บริษัท ไอพีเอ็ม ประเทศไทย จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบุคลากรทางคอมพิวเตอร์ทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน

ปี พ.ศ.2532 ได้ยกฐานะขึ้นเป็นสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ

ปีพ.ศ.2535 สถาบันได้มอบหมายให้สำนักเปิดสอนวิชา สศ.400 ความรู้เบื้องต้นทางคอมพิวเตอร์แก่นักศึกษาทุกคณะของสถาบัน เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพทางคอมพิวเตอร์ให้แก่นักศึกษา จึงทำให้นสำนักมีภาระงานด้านการสอนนักศึกษาเพิ่มขึ้น และได้ดำเนินการต่อเนื่องมาจนถึงภาค 2 ปีการศึกษา 2550

ปี พ.ศ. 2541 สำนักได้รับอนุมัติให้เปิดสอนหลักสูตร “ประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาการพัฒนาระบบสารสนเทศ” โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อผลิตบุคลากรที่ทำหน้าที่พัฒนาระบบงานเพื่อการใช้งานในการประกอบการขององค์กรทั้งในภาครัฐกิจเอกชน รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานของรัฐ และเพื่อสนองตอบต่อความต้องการบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศ

ปี พ.ศ.2546 สำนักการศึกษาระบบสารสนเทศโดยความร่วมมือกับคณะบริหารธุรกิจ ได้รับอนุมัติให้เปิดสอนหลักสูตร “วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ” เพื่อบูรณาการศาสตร์ด้านการบริหารจัดการธุรกิจ และศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าด้วยกัน ทั้งนี้เพื่อปรับการศึกษาให้รองรับกับแนวคิดใหม่ๆ ทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้น และสนองความต้องการการใช้งานเทคโนโลยีขององค์กรและประเทศ

ปี พ.ศ.2547 สถาบันได้มีคำสั่งที่ 754/2547 ลงวันที่ 1 พฤศจิกายน 2547 ให้โอนภาระงานในความรับผิดชอบของศูนย์เทคโนโลยี งานโสตทัศนศึกษาของกองบริการการศึกษา และศูนย์สารสนเทศเพื่อการบริหาร มาอยู่ในความรับผิดชอบของสำนัก เพื่อให้การดำเนินงานด้านเทคโนโลยีของสถาบันมีความเป็นเอกภาพ โดยมอบหมายให้สำนักดูแลงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบัน

ปีการศึกษา 2549 ภาคการศึกษาที่ 2 สำนักได้หยุดรับนักศึกษาหลักสูตร “วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ” และมีนักศึกษาที่ยังคงศึกษาอยู่ในหลักสูตรจนกระทั่งปีการศึกษา 2552 สำนักจึงได้ยกเลิกภาระงานด้านการเรียนการสอน โดยมีผู้สำเร็จการศึกษาไปแล้วจำนวน 7 รุ่น รวมทั้งสิ้น 56 คน

ปี พ.ศ.2551 สถาบันได้ย้ายหน่วยเสียงและอิเล็กทรอนิกส์ และหน่วยภาพนิ่งและโทรทัศน์ ไปสังกัดกลุ่มงานโสตทัศนูปกรณ์ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

ปี พ.ศ.2555 สำนักการศึกษาระบบสารสนเทศได้เปลี่ยนชื่อเป็น “สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ” ตั้งแต่วันที่ 21 เมษายน 2555 ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งส่วนราชการในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2555

ปี พ.ศ.2556 สำนักได้ปรับปรุงพันธกิจของสำนัก และโครงสร้างอัตรากำลังใหม่เพื่อให้การบริหารงาน และการปฏิบัติงานภายในสำนักเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีการปรับเปลี่ยนตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงานบางกลุ่มงาน และกำหนดตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงานขึ้นใหม่ และได้เริ่มใช้โครงสร้างอัตรากำลังใหม่ เมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2556

ปี พ.ศ. 2559 สำนักได้รับการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9001:2015 ทุกกระบวนการจาก BSI Group เมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2559 โดยมีขอบข่ายที่ได้รับการรับรอง ดังนี้

“The Provision of Information Technology Center (ITC) Services including IT Infrastructure Services, Information Systems and Software Development Services, Computer Laboratory Services, and Computer Maintenance and Support Services.”

2.1.2 นโยบายคุณภาพ ตัวชี้วัด

นโยบายคุณภาพ

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศดำเนินงานภายใต้นโยบายของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการแก่สังคม และสนับสนุนการดำเนินงานต่างๆ ภายในสถาบันฯ

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศยึดมั่นในการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศตามกรอบระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 และมุ่งมั่นในการพัฒนาบริการเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและชื่อเสียงของสถาบันฯ

นโยบายคุณภาพของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย

- ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีมาตรฐาน
- ปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบบริหาร ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

- ดำเนินงานตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
- กระตุ้นและส่งเสริมคุณภาพการทำงานของบุคลากรด้วยเครื่องมือบริหารคุณภาพและการสื่อสาร

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศได้พัฒนาองค์ประกอบสำคัญในการทำงาน บุคลากรของสำนักฯ ทุกคนมีส่วนร่วมและใช้องค์ประกอบสำคัญนี้เป็นแนวทางในการบรรลุคุณภาพการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

- Compliance

ยกระดับมาตรฐานการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศตามข้อกำหนดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

- Consistency

กำหนดและทบทวนวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพของสำนักฯ ที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และดำเนินการให้สำเร็จตามเป้าหมายคุณภาพที่วางไว้

- Efficiency and effectiveness

มุ่งผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อเพิ่มการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

- Performance and Feedback

มีการติดตามผลลัพธ์และผลสะท้อนกลับ และสื่อสารระหว่างกัน

ตัวชี้วัด

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่ต่ำกว่า 3.51
2. จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการพิจารณาดำเนินการ หรือชี้แจง แก้ไข ร้อยละ 100

2.1.3 ปรัชญาและปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมร่วม

ปรัชญาและปณิธาน

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศมีจุดมุ่งหมายในการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนสถาบันในการดำเนินการตามพันธกิจ อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

วิสัยทัศน์

เป็นหน่วยงานให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีคุณภาพระดับสากล

พันธกิจ

1. วางแผนและกำหนดกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจของสถาบัน ให้เหมาะสมและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาวการณ์
2. พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสถาบันด้านการเรียนการสอน และการบริหารจัดการ
3. พัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่ บุคลากร และนักศึกษาของสถาบัน
4. ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศแก่อาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรภายในสถาบัน
5. ให้บริการวิชาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่หน่วยงานและบุคคลภายนอก
6. เป็นศูนย์ประเมินความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นมาตรฐาน
7. สนับสนุนพันธกิจด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของสถาบันในเชิงบูรณาการ

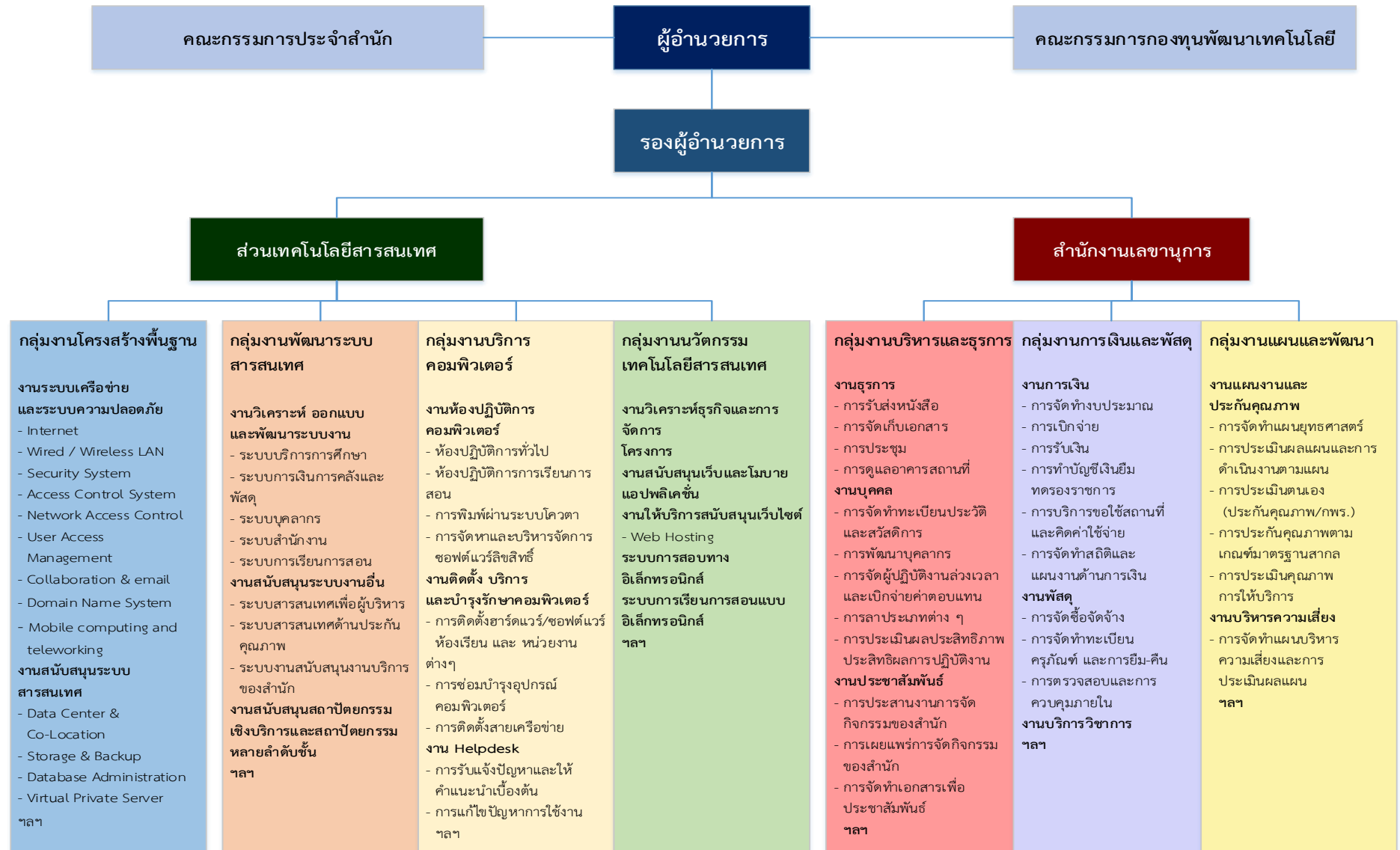
ค่านิยมร่วม

มุ่งเน้นประสิทธิภาพการให้บริการ 5ด้าน (5S)

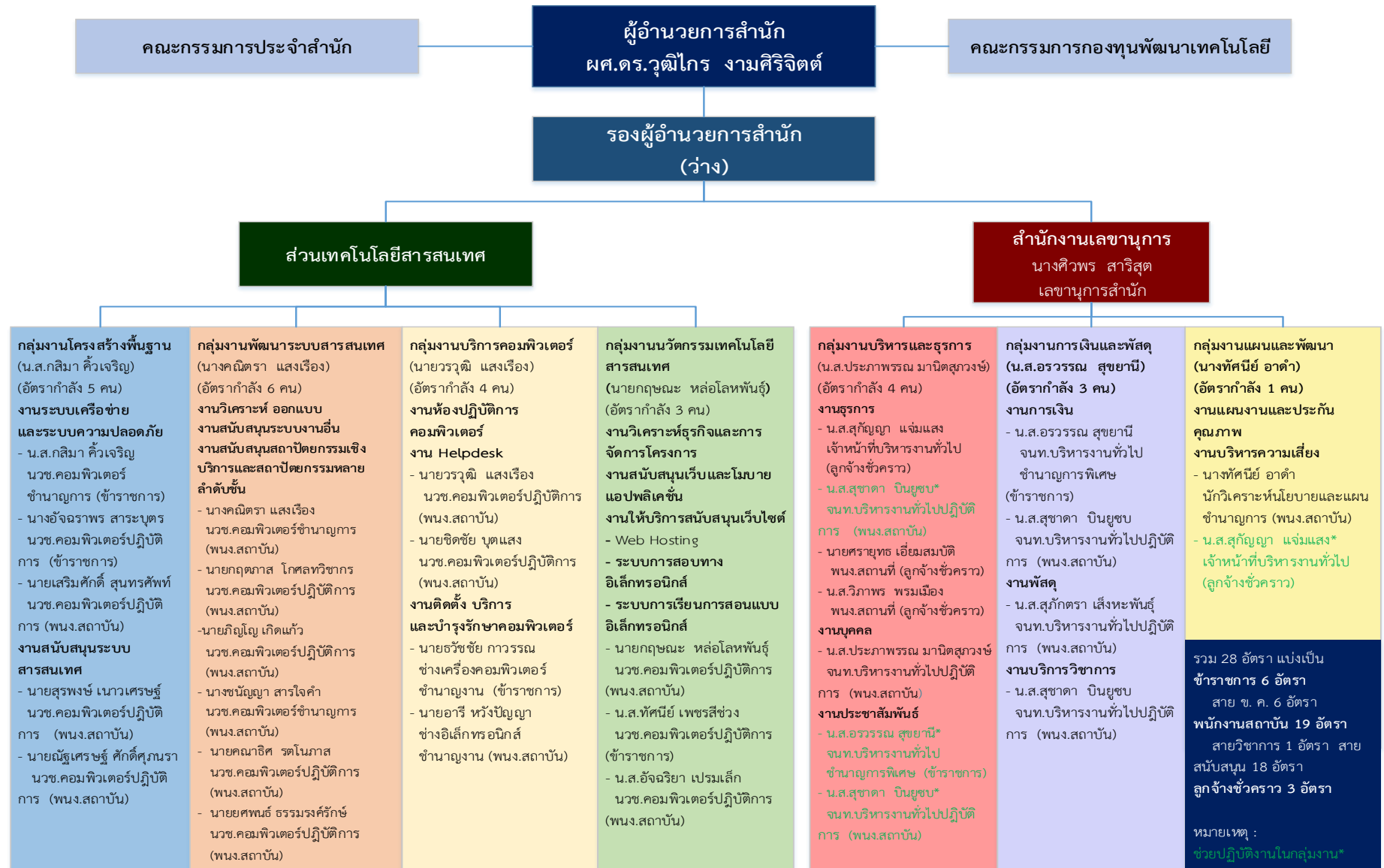
Service-mindedness	หมายถึง การบริการด้วยใจ
Smartness	หมายถึง การปฏิบัติงานที่ถูกต้อง และมีความรู้จริง
Smoothness	หมายถึง ความราบรื่น ไม่ติดขัดในการดำเนินงาน
Securement	หมายถึง ความมั่นคงปลอดภัย
Speediness	หมายถึง ความรวดเร็วทันต่อความต้องการใช้งาน

2.2 โครงสร้างการบริหารและอัตรากำลัง สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

เพื่อให้การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศสอดคล้องกับภารกิจและอัตรากำลังที่มีอยู่ในปัจจุบัน อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติสถาบบันญัติพัฒนบริหารศาสตร์ พ.ศ. 2509 แก้ไขเพิ่มเติมโดยมาตรา 11 แห่งพระราชบัญญัติสถาบบันญัติพัฒนบริหารศาสตร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2543 ประกอบกับมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติสถาบบันญัติพัฒนบริหารศาสตร์ พ.ศ. 2509 แก้ไขเพิ่มเติมโดยมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติสถาบบันญัติพัฒนบริหารศาสตร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2543 และมติสภาสถาบบันญัติพัฒนบริหารศาสตร์ ในการประชุมครั้งที่ 8/2559 เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2559 ได้ยกเลิกประกาศสภาสถาบบันญัติพัฒนบริหารศาสตร์ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ ฉบับลงวันที่ 16 ธันวาคม 2552 และให้แบ่งส่วนราชการภายในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ดังนี้



แผนภาพที่ 2. 1 โครงสร้างการปฏิบัติงาน สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ



แผนภาพที่ 2. 2 โครงสร้างอัตรากำลัง สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.2.1 การบริหารงานภายในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศมีโครงสร้างการบริหารงานภายใน ประกอบด้วย

คณะกรรมการประจำสำนัก ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนัก เป็นประธานคณะกรรมการ และอาจารย์จากหน่วยงานภายในสถาบันเป็นกรรมการ

คณะกรรมการกองทุนพัฒนาเทคโนโลยี ประกอบด้วย รองอธิการบดีฝ่ายวางแผน เป็นประธาน รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ คณบดีคณะสถิติประยุกต์ ผู้อำนวยการสำนักบรรณสารการพัฒนา อาจารย์จากหน่วยงานภายในสถาบัน และผู้อำนวยการสำนัก เป็นกรรมการและเลขานุการ

2.2.2 การกำกับตรวจสอบ

การดำเนินงานในกิจการต่าง ๆ ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ภายใต้การกำกับตรวจสอบของคณะกรรมการประจำสำนัก และกิจการต่าง ๆ ที่ใช้งบกองทุนพัฒนาเทคโนโลยี อยู่ภายใต้การกำกับตรวจสอบของคณะกรรมการกองทุนพัฒนาเทคโนโลยี

2.3 ขอบข่ายภาระงานของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศได้กำหนดขอบข่ายภาระงานของกลุ่มงานตามโครงสร้างการบริหารงานภายในจำแนกตามกลุ่มงานโดยสังเขป ดังนี้

1. ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นฝ่ายที่ปฏิบัติงานด้านการดำเนินงานเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบัน ดูแล พัฒนาและบำรุงรักษาระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศแก่หน่วยงาน โดยแบ่งตามลักษณะงานเป็น 4 กลุ่มงาน ดังนี้

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

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

2.4 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มงานแผนและพัฒนา

กลุ่มงานแผนและพัฒนาได้ถูกกำหนดให้มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบแบ่งออกเป็น 3 งานหลัก ประกอบด้วย งานแผนงาน งานประกันคุณภาพ และงานบริหารความเสี่ยง มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

งานแผนงาน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- การจัดทำแผนยุทธศาสตร์
- การประเมินผลแผนและการดำเนินงานตามแผน

งานประกันคุณภาพ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- การประเมินตนเอง (ประกันคุณภาพ/กพร.)
- การประกันคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานสากล
- การประเมินคุณภาพการให้บริการ

งานบริหารความเสี่ยง มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- การจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง
- การประเมินผลแผน

2.5 บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และลักษณะงานที่ปฏิบัติของตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและลักษณะงานที่ปฏิบัติของตำแหน่ง โดยมีภาระงานตามโครงสร้างของกลุ่มงานแผนและพัฒนาในทุกหมวดของกลุ่มงาน ประกอบด้วยงานที่ใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความชำนาญงานสูงมากในการควบคุมการปฏิบัติงานด้านวิเคราะห์นโยบายและแผนที่มีขอบเขตเนื้อหาของงานที่หลากหลาย และมีขั้นตอนการทำงานยุ่งยากซับซ้อนมาก ซึ่งต้องตัดสินใจหรือแก้ปัญหาที่ยากมาก โดยต้องกำหนดแนวทางการทำงานที่เหมาะสมกับสถานการณ์ ตลอดจนกำกับตรวจสอบกระบวนการดำเนินงานของสำนักเพื่อให้งานที่รับผิดชอบสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. งานแผนงาน

1.1 การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ โดยการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์การบริหารสถาบันกับแผนงาน/โครงการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้

- แผนกลยุทธ์ 4 ปี ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
- แผนปฏิบัติงานประจำปี ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
- แผนปฏิบัตินโยบาย 4 ปี ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
- แผนการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายงบประมาณของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามผลผลิต รายไตรมาส และรายเดือน
- แผนการพัฒนาศักยภาพการศึกษา ประจำปีของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.2 การประเมินผลแผนและการดำเนินงานตามแผน มีการศึกษา รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนที่กำหนด ได้แก่

- แผนกลยุทธ์ 4 ปี ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
- แผนปฏิบัติงาน ประจำปี ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
- แผนปฏิบัตินโยบาย 4 ปี ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
- แผนการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายงบประมาณของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามผลผลิต รายไตรมาส และรายเดือน
- แผนการพัฒนาศักยภาพการศึกษา ประจำปีของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

โดยการเปรียบเทียบผลของตัวบ่งชี้การดำเนินงานตามแผนต่าง ๆ กับค่าเป้าหมาย โดยจัดทำรายงานผลการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนต่าง ๆ เพื่อนำเสนอต่อประชุมผู้บริหารสำนัก ที่ประชุมการทบทวนของฝ่ายบริหารของสำนัก ที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนัก และที่ประชุมคณะกรรมการกองทุนพัฒนาเทคโนโลยี

2. งานประกันคุณภาพ

2.1 การประเมินตนเอง (ประกันคุณภาพ/กพร.)

1. วิเคราะห์ พิจารณาเสนอแนะ แนวทางการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาของสำนัก เพื่อประกอบการกำหนดนโยบายและแผนงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่สถาบันกำหนด
2. จัดทำแผนงาน/โครงการ ติดตามประเมินผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนัก และข้อมูลเพื่อเตรียมการเข้าสู่การรับรองมาตรฐานสากลของสำนัก เพื่อให้การปฏิบัติงาน แผนงาน โครงการ หรือ กิจกรรม บรรลุตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้
3. วิเคราะห์และสรุปผลการดำเนินงาน และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ
4. ประสานงานการตรวจติดตาม ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
5. ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับ สกอ. สมศ. และ ก.พ.ร. ที่สำนักรับผิดชอบ

2.2 การประกันคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานสากล

1. จัดเตรียมความพร้อม และศึกษาเรียนรู้ข้อกำหนดของเกณฑ์มาตรฐานสากล
2. ร่วมวางแผนและทบทวนสถานะระบบงานปัจจุบันของสำนัก
3. จัดทำเอกสารระบบคุณภาพ
4. จัดทำแผนและดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสำนัก
5. จัดประชุมการทบทวนของฝ่ายบริหาร (Management review)
6. จัดเตรียมความพร้อมเพื่อรับการตรวจประเมินจากสถาบันให้การรับรองภายนอก

2.3 การประเมินคุณภาพการให้บริการ

1. เตรียมการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีการวางแผนจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
2. ศึกษา วิเคราะห์ และปรับปรุงพัฒนาการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ อย่างเป็นระบบและมีตรรกะในการแสดงความเปลี่ยนแปลงของผลการสำรวจที่แตกต่างได้อย่างชัดเจน
3. จัดการเก็บรวบรวมข้อมูล

4. วิเคราะห์ข้อมูล/แปลผล จากโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS
5. จัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
6. จัดทำแผนการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ
7. จัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแผนการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

3. งานบริหารความเสี่ยง

3.1 การจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง และแผนบริหารความต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน

1. จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงประจำปีของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
2. จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศที่ตอบสนองต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015
3. จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

3.2 การประเมินผลตามแผน มีการศึกษา รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนที่กำหนด ได้แก่

1. แผนบริหารความเสี่ยงประจำปีของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
2. แผนบริหารความเสี่ยงของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศที่ตอบสนองต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015
3. แผนบริหารความต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของสถาบัน

โดยการเปรียบเทียบผลของตัวชี้วัดการดำเนินงานตามแผนต่าง ๆ กับค่าเป้าหมาย โดยจัดทำรายงานผลการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนเพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมผู้บริหารสำนัก ที่ประชุมการทบทวนของฝ่ายบริหารของสำนัก ที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนัก และที่ประชุมคณะกรรมการกองทุนพัฒนาเทคโนโลยี

2.6 ลักษณะงานที่ปฏิบัติงานตามกระบวนการสำรวจ ประมวลผล วิเคราะห์ และการนำผลมาจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

กระบวนการสำรวจ ประมวลผล วิเคราะห์ และการนำผลมาจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นกระบวนการสำคัญในการวิเคราะห์ภารกิจของสำนัก และเพื่อวัดคุณภาพการให้บริการของสำนัก สำหรับสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศได้ใช้เป็นแนวทางการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนัก เนื่องจากสำนักยึดมั่นในการให้บริการตามกรอบระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 และมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการและชื่อเสียงของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยจำแนกบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและลักษณะงานออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการปฏิบัติ ด้านการวางแผน ด้านการประสานงาน ด้านการบริการ ดังต่อไปนี้

2.6.1 ด้านการปฏิบัติ

1.1 ขอบเขตการศึกษาของกระบวนการสำรวจ ประมวลผล วิเคราะห์ และการนำผลมาจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในคู่มือฉบับนี้จะกล่าวเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนัก โดยจำแนกออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ความพึงพอใจของบุคลากรภายในสถาบันที่มีการแจกแบบสอบถามหลังการให้บริการเสร็จของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
2. ความพึงพอใจของบุคลากร นักศึกษาของสถาบัน และผู้รับบริการจากหน่วยงานภายนอกสถาบัน ที่เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. ความพึงพอใจของบุคลากร นักศึกษาของสถาบัน ที่รับบริการจากนักศึกษาช่วยปฏิบัติงานด้านคอมพิวเตอร์ (Helpdesk)

1.2 กระบวนการสำรวจ ประมวลผล วิเคราะห์ และการนำผลมาจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. การวางแผนและเตรียมข้อมูล โดยการจัดการประชุมทบทวนฝ่ายบริหารของสำนักเพื่อพิจารณากำหนดวัตถุประสงค์ กำหนดกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจความพึงพอใจ และออกแบบแบบสำรวจความพึงพอใจ

2. การดำเนินงาน โดยการจัดการเก็บรวบรวมแบบสอบถามและข้อมูลย้อนกลับ ศึกษา วิเคราะห์ ประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างเป็นระบบ และจัดทำแผนการปรับปรุงข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

3. การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนการปรับปรุงข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนจากผลการสำรวจความพึงพอใจในการประชุมทบทวนฝ่ายบริหารของสำนัก

4. การนำเสนอผลการปรับปรุงต่อผู้บริหารสำนัก และที่ประชุมการทบทวนของฝ่ายบริหารของสำนักเพื่อประกอบการตัดสินใจในการตอบสนองต่อความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการรวมถึงการวางแผนและบริหารงานต่อไป

2.6.2 ด้านการวางแผน

วางแผนการดำเนินงานและข้อมูลการสำรวจ ประมวลผล วิเคราะห์ และการนำผลมาจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ทราบถึงกิจกรรมและช่วงเวลาการดำเนินงาน และมีการกำหนดผู้รับผิดชอบและผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขที่ผ่านการประเมินคุณภาพการให้บริการ และสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ที่กำหนดตามเป้าหมาย

2.6.3 ด้านการประสานงาน

1. ดำเนินการประสานการทำงานร่วมกันระหว่างกลุ่มงานภายในสำนัก โดยมีบทบาทในการให้ความเห็นและคำแนะนำเบื้องต้นแก่บุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามแผนที่กำหนดไว้

2. ชี้แจง ให้ข้อคิดเห็น รวมถึงการเสนอผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักต่อผู้บริหารสำนัก และที่ประชุมทบทวนของฝ่ายบริหารสำนัก เพื่อสร้างความเข้าใจและความร่วมมือในการพิจารณาแผนการปรับปรุงข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนจากผลการสำรวจความพึงพอใจงาน

2.6.4 ด้านการบริการ

1. จัดทำข้อมูลผลการสำรวจ และแผนการปรับปรุงการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลของสำนักผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อช่วยในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลสำหรับผู้สนใจ
2. ประมวลผลข้อมูลเกี่ยวกับผลการสำรวจ ทำการวิเคราะห์ นำมาจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปรับปรุง เพื่อใช้เผยแพร่ต่อสาธารณชน

สรุปได้ว่า สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ มีโครงสร้างการบริหารงานภายในจำแนกตามกลุ่มงาน ออกเป็น 7 กลุ่มงาน ประกอบด้วย กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มงานแผนและพัฒนา กลุ่มงานบริหารและธุรการ และกลุ่มงานการเงินและพัสดุ มีอัตรากำลังตามโครงสร้างที่กำหนด จำนวนรวม 28 อัตรา โดยงานการประเมินคุณภาพการให้บริการ เป็นภารกิจของกลุ่มงานแผนและพัฒนา สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจำเป็นต้องมีการศึกษา ประมวลผล วิเคราะห์ หาแนวทางหรือข้อปฏิบัติที่เหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทของสำนัก เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับตามหลักเกณฑ์ ข้อกำหนด ระเบียบปฏิบัติ และกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ตามมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 และนโยบายของสถาบัน ซึ่งเป็นงานที่ต้องใช้ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์และความรู้ค่อนข้างสูงและรอบด้าน เนื่องจากการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ จะต้องครอบคลุม และตอบสนองต่อการใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายในสถาบันด้วย

บทที่ 3

หลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงาน และเงื่อนไข

3.1 หลักเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

หลักเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในคู่มือฉบับนี้จะกล่าวถึงเฉพาะกระบวนการประเมินคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยจำแนกการสำรวจความพึงพอใจออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. ความพึงพอใจของบุคลากรภายในสถาบันที่มีการแจกแบบสอบถามหลังการให้บริการเสร็จของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
2. ความพึงพอใจของบุคลากร นักศึกษาของสถาบัน และผู้รับบริการจากหน่วยงานภายนอกสถาบัน ที่เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. ความพึงพอใจของบุคลากร นักศึกษาของสถาบัน ที่รับบริการจากนักศึกษาช่วยปฏิบัติงานด้านคอมพิวเตอร์ (Helpdesk)

โดยนำแบบสอบถามจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการดังกล่าวข้างต้น มาประมวลผล วิเคราะห์ และการนำผลการสำรวจมาจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. แบบสอบถามในการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการ มีการจำแนกความระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่

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

2. เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เมื่อนำมาประมวลผล และการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS แล้วได้เป็นค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งมีการกำหนดช่วงคะแนนแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยมีความหมายของคะแนนดังนี้

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

3. เกณฑ์การประเมินความคิดเห็นของผู้รับบริการเป็น 5 ระดับ เมื่อนำมาประมวลผล และการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS แล้วได้เป็นค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการ ซึ่งมีการกำหนดช่วงคะแนนแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยมีความหมายของคะแนนดังนี้

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

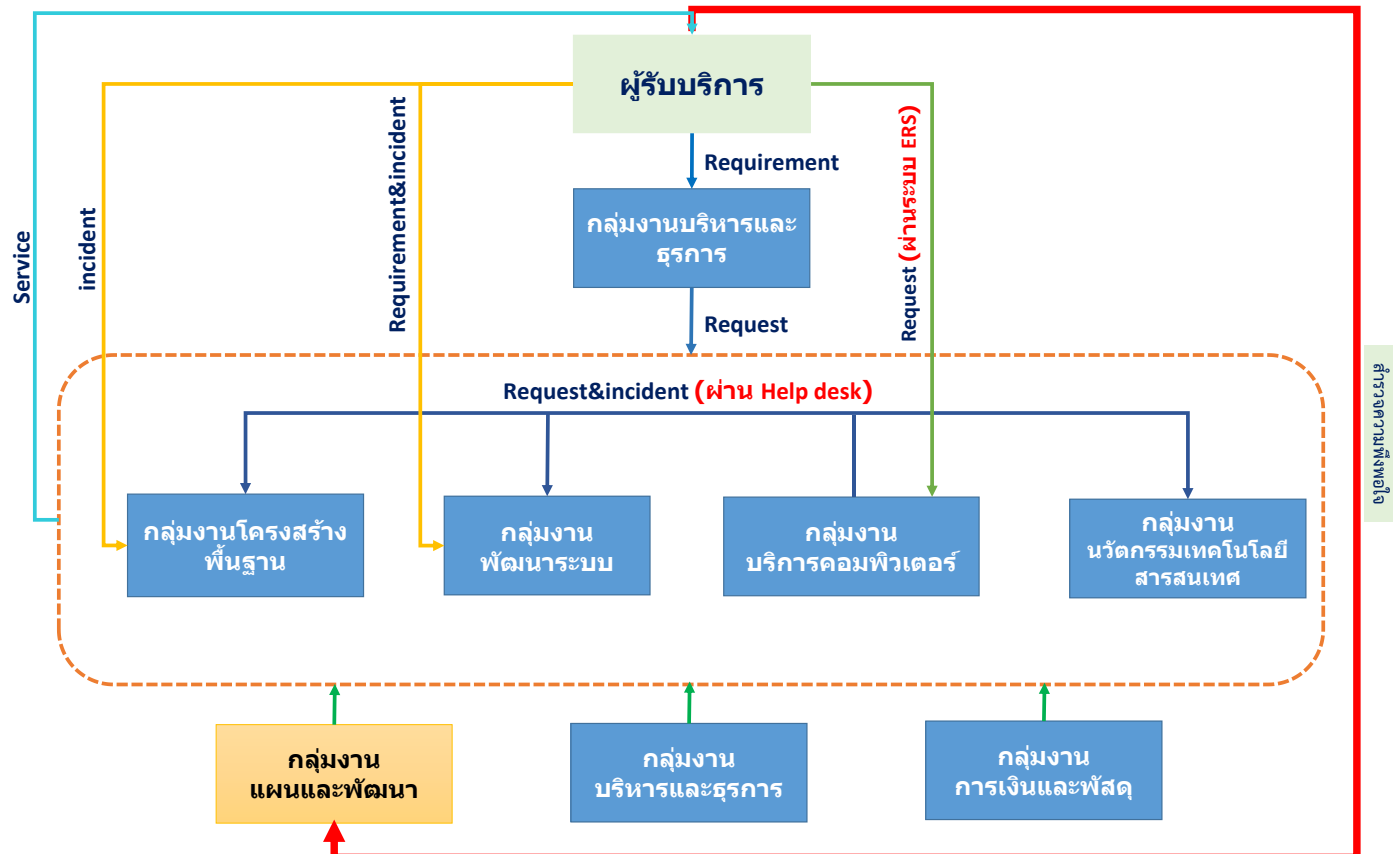
ทั้งนี้ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศมีการกำหนดตัวชี้วัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ต่ำกว่า 3.51 ซึ่งสำนักมีการประเมินผลคุณภาพการให้บริการจำนวน 2 ครั้งต่อปีงบประมาณ ดังนี้

รอบการประเมินที่ 1	เก็บรวบรวมแบบสอบถามจากผู้รับบริการระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม ถึง 31 มีนาคม
รอบการประเมินที่ 2	เก็บรวบรวมแบบสอบถามจากผู้รับบริการระหว่างวันที่ 1 เมษายน ถึง 30 กันยายน

และนำผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักเสนอต่อที่ประชุมการทบทวนของฝ่ายบริหารของสำนัก เพื่อติดตามประเมินผลคุณภาพการให้บริการของสำนัก และพิจารณานำผลที่ได้จากการประเมินมาเป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ซึ่งสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศจะต้องดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ในพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

3.2 มาตรฐานการปฏิบัติงานของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

การดำเนินงานของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศมีกระบวนการดำเนินงานที่มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน ซึ่งจะต้องดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ดังปฏิสัมพันธ์ที่ปรากฏตามแผนภาพที่ 3.1



แผนภาพที่ 3. 1 ปฏิสัมพันธ์ของกระบวนการดำเนินงานภายในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากปฏิสัมพันธ์ของกระบวนการดำเนินงานภายในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สิ่งสำคัญที่จะทำให้กระบวนการดำเนินงานของสำนักเป็นไปอย่างมีระบบโดยเริ่มต้นตามกรอบข้อกำหนดของระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ซึ่งประกอบด้วยข้อกำหนดดังต่อไปนี้

- ข้อกำหนดที่ 1 ขอบข่าย
- ข้อกำหนดที่ 2 การอ้างอิง
- ข้อกำหนดที่ 3 นิยามและคำจำกัดความ
- ข้อกำหนดที่ 4 บริบทของสำนัก

- 4.1 ความเข้าใจในสำนักและบริบทของสำนัก
- 4.2 ความเข้าใจความจำเป็นและความคาดหวังของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
- 4.3 การกำหนดขอบข่ายระบบการบริหารงานคุณภาพ
- 4.4 ระบบการบริหารคุณภาพและกระบวนการ

ข้อกำหนดที่ 5 ความเป็นผู้นำ

- 5.1 ความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น
- 5.2 นโยบาย
- 5.3 บทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ในสำนัก

ข้อกำหนดที่ 6 การวางแผน

- 6.1 การปฏิบัติการเพื่อจัดการกับความเสี่ยงและโอกาส
- 6.2 วัตถุประสงค์คุณภาพ และแผนงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์
- 6.3 การวางแผนเปลี่ยนแปลง

ข้อกำหนดที่ 7 การสนับสนุน

- 7.1 ทรัพยากร
- 7.2 ความสามารถ
- 7.3 ความตระหนัก
- 7.4 การสื่อสาร
- 7.5 เอกสารสารสนเทศ

ข้อกำหนดที่ 8 การดำเนินการ

- 8.1 การวางแผนและการควบคุมการดำเนินการ
- 8.2 ข้อกำหนดบริการ
- 8.3 การออกแบบและพัฒนาบริการ
- 8.4 การควบคุมบริการจากภายนอก
- 8.5 การให้บริการ
- 8.6 การตรวจปล่อยการบริการ
- 8.7 การควบคุมผลลัพธ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

ข้อกำหนดที่ 9 การประเมินสมรรถนะ

9.1 การเฝ้าระวังติดตาม การวัด การวิเคราะห์ และการประเมิน

9.2 การตรวจประเมินภายใน

9.3 การทบทวนฝ่ายบริหาร

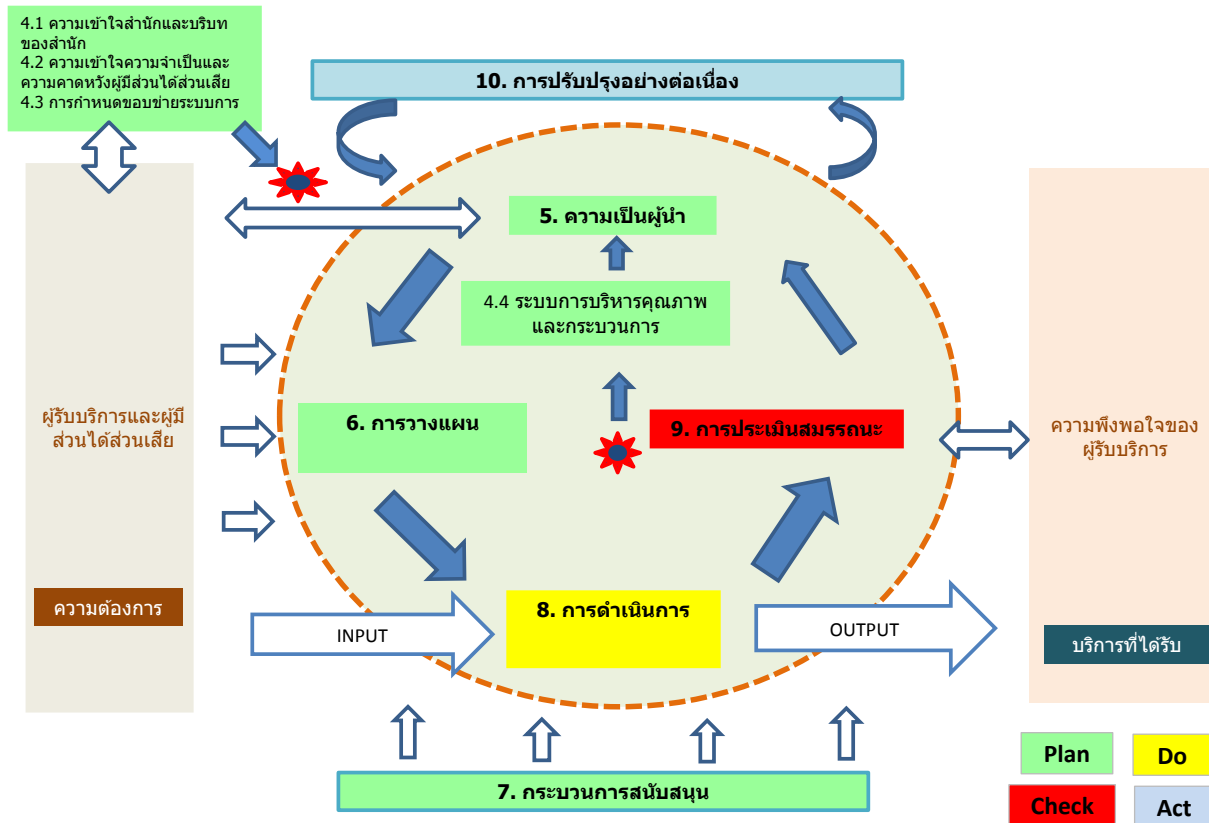
ข้อกำหนดที่ 10 การปรับปรุง

10.1 ทั่วไป

10.2 สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและกิจกรรมการแก้ไข

10.3 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

จากข้อกำหนดที่กล่าวมาข้างต้น สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศได้นำมาประยุกต์ใช้เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ให้เป็นไปโดยสอดคล้องกับมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 และบริบทของสำนัก ดังแผนภาพที่ 3.2



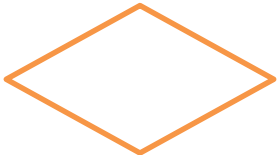
แผนภาพที่ 3. 2 ผังกระบวนการตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศมีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบตามแผนภาพที่ 3.2 ผังกระบวนการตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะเกิดขึ้นซ้ำ ๆ ก่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง จนทำให้ผู้รับบริการมีความมั่นใจได้ว่า บริการที่ได้รับมีรูปแบบตามมาตรฐานตามที่กำหนดไว้ ซึ่งจะมีผลต่อคุณภาพการให้บริการโดยการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในที่สุด สำนักจึงต้องมีวิธีการปฏิบัติงานของกระบวนการสำรวจ ประมวลผล วิเคราะห์ และการนำผลมาจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐานเดียวกัน

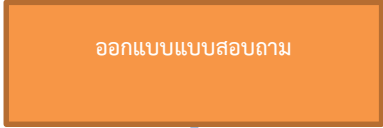
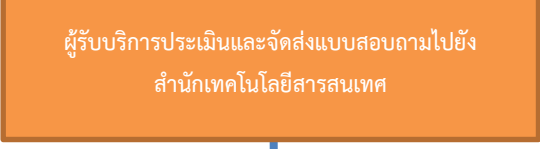
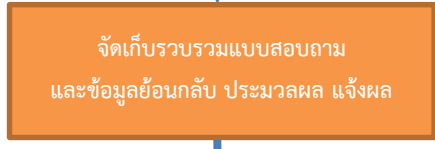
3.3 วิธีการปฏิบัติงานของกระบวนการสำรวจ ประมวลผล วิเคราะห์ และการนำผลมาจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศได้มอบหมายให้กลุ่มงานแผนและพัฒนารับผิดชอบการดำเนินงานในกระบวนการสำรวจ ประมวลผล วิเคราะห์ และการนำผลมาจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนัก ผู้จัดทำคู่มือขออธิบายสัญลักษณ์ที่ใช้ในการอธิบายความในตารางที่ 3.1 โดยมีวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการดังตารางที่ 3.2 ผังแสดงวิธีการปฏิบัติงานของกระบวนการสำรวจ ประมวลผล วิเคราะห์ และการนำผลมาจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้

ตารางที่ 3. 1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการอธิบายความ

สัญลักษณ์	ความหมาย
	จุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด
	เอกสาร
	กิจกรรมและการดำเนินการ
	การตัดสินใจ การพิจารณา
	จุดเชื่อมโยง
	การไหลของขั้นตอน

ตารางที่ 3. 2 แสดงวิธีการปฏิบัติงานของกระบวนการสำรวจ ประมวลผล วิเคราะห์ และการนำผลมาจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผังแสดงวิธีการปฏิบัติงาน	คำอธิบาย
	1. เริ่มต้น
	2. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศจัดทำแผนการดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และจัดทำแบบสอบถามเพื่อดำเนินการแจก
	3. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการแจกแบบสอบถามหลังจากได้ดำเนินการให้บริการจนแล้วเสร็จแก่ผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการทำการประเมินแบบสอบถามหลังจากได้รับการให้บริการจนแล้วเสร็จ พร้อมจัดส่งไปยังสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ และสำนักจัดเก็บรวบรวมแบบสอบถามและข้อมูลย้อนกลับ และประมวลผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
	4. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศจัดเก็บรวบรวมแบบสอบถามและข้อมูลย้อนกลับ ประมวลผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และแจ้งผลให้ผู้เกี่ยวข้องทราบเพื่อจัดทำแผนการปรับปรุง
	5. กลุ่มงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ/ข้อมูลย้อนกลับประชุมหารือเพื่อดำเนินการแก้ไขและจัดทำแผนการปรับปรุง
	6. ที่ประชุมการทบทวนของฝ่ายบริหารของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศพิจารณาแผนการปรับปรุงการให้บริการของสำนักจากผลการประเมินระดับความพึงพอใจ และข้อมูลย้อนกลับของผู้รับบริการ โดยมีการพิจารณาแนวทางการดำเนินงานการปรับปรุง มอบหมายผู้รับผิดชอบ และกำหนดช่วงเวลาการดำเนินการแล้วเสร็จ เพื่อสามารถดำเนินการปรับปรุงต่อไป
	7. กลุ่มงานภายในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประเด็นจากผลการประเมินระดับความพึงพอใจ และมีข้อมูลย้อนกลับจากผู้รับบริการ มีการมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบในงานนั้น ๆ ดำเนินการปรับปรุงตามแผนปรับปรุง
	

ผังแสดงวิธีการปฏิบัติงาน	คำอธิบาย
<pre> graph TD A((A)) --> D{ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนการปรับปรุง} D -- Y --> E[แจ้งผลการปรับปรุงต่อผู้รับบริการให้รับทราบ] D -- N --> B((B)) B --> A </pre>	8. ที่ประชุมการทบทวนของฝ่ายบริหารของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนการปรับปรุง กรณีที่ดำเนินการปรับปรุงแผนแล้วยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาหรือปัญหายังเกิดซ้ำอีก ที่ประชุมการทบทวนของฝ่ายบริหารของสำนักต้องทำการพิจารณาแนวทางการดำเนินการปรับปรุง มอบหมายผู้รับผิดชอบและกำหนดช่วงเวลาการดำเนินการแล้วเสร็จ เพื่อดำเนินการปรับปรุงต่อไป แต่เมื่อดำเนินการปรับปรุงตามแผนปรับปรุงแล้วสามารถแก้ไขปัญหาก็ให้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป
<pre> graph TD E[แจ้งผลการปรับปรุงต่อผู้รับบริการให้รับทราบ] --> F([จบ]) </pre>	9. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศจัดทำรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และแผนการปรับปรุงข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน แจ้งต่อผู้รับบริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ http://itc.nida.ac.th
<pre> graph TD F([จบ]) </pre>	10. สิ้นสุดกระบวนการ

3.4 เจื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการสำรวจ ประมวลผล วิเคราะห์ และการนำผลมาจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ มาตรฐาน ข้อกำหนด และระเบียบปฏิบัติงานเพื่อดำเนินการได้อย่างถูกต้องและครบถ้วนตามกระบวนการที่กำหนดไว้ โดยมีเงื่อนไข ข้อสังเกต ข้อควรระวัง และสิ่งที่ควรคำนึงถึงในการดำเนินการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้

3.4.1 เจื่อนไขในการดำเนินงานตามกระบวนการสำรวจ ประมวลผล วิเคราะห์ และการนำผลมาจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. การแจกแบบสอบถามเมื่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศมีการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แบ่งแบบสอบถาม ออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1.1 แบบสอบถามหลังการให้บริการเสร็จของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโดยการพิมพ์แบบสอบถามจากระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System :MES) ให้ผู้รับบริการกรอกหลังเจ้าหน้าที่ให้บริการเมื่อรับแจ้งปัญหาประจำวันในระบบได้ทันทีซึ่งทำให้ได้รับความคิดเห็นโดยตรงจากผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย อย่างสะดวก รวดเร็ว

1.2 แบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการที่เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติงานคอมพิวเตอร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.3 แบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการที่รับบริการนักศึกษาช่วยปฏิบัติงานด้านคอมพิวเตอร์ (Helpdesk)

2. กระบวนการสำรวจ ประมวลผล วิเคราะห์ และการนำผลมาจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะต้องดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติงานของขั้นตอนการปฏิบัติงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อรองรับข้อกำหนดที่เกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015

3.4.2 ข้อสังเกตในการดำเนินงานตามกระบวนการสำรวจ ประมวลผล วิเคราะห์ และการนำผลมาจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. แบบสอบถามออนไลน์จะมีข้อมูลย้อนกลับหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมากกว่าแบบสอบถามประเภทอื่นๆ ทำให้สำนักสามารถนำข้อมูลย้อนกลับหรือข้อเสนอแนะดังกล่าวมาจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการเพื่อดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. การนำผลการประเมินคุณภาพการให้บริการรายบุคคลสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศได้นำมาเป็นส่วนของการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์ ป้องกันไม่ให้เกิดการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึก ทำให้บุคลากรภายในสำนักยอมรับผลการประเมินการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น และเป็นการช่วยส่งเสริมผลักดันให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการมีการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นด้วย

3.4.3 ข้อควรระวังในการดำเนินงานตามกระบวนการสำรวจ ประมวลผล วิเคราะห์ และ การนำผลมาจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. ผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ มาตรฐาน ข้อกำหนด และระเบียบปฏิบัติงาน เพื่อดำเนินการได้อย่างถูกต้องและครบถ้วนตามกระบวนการที่กำหนดไว้
2. ผู้ปฏิบัติงานควรดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามในช่วงเวลาที่กำหนดไว้ตามแผนการดำเนินงานเพื่อสามารถเปรียบเทียบผลการประเมินคุณภาพการให้บริการในแต่ละรอบการประเมินของปีงบประมาณนั้น ๆ ได้อย่างชัดเจน อีกทั้งยังทำให้สามารถทราบถึงกิจกรรมการให้บริการในช่วงเวลาที่ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามนั้น ๆ เพื่อประกอบการพิจารณาแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น
3. ผู้ปฏิบัติงานควรมีการชี้แจงและทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการ และผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เกี่ยวกับกระบวนการสำรวจ ประมวลผล วิเคราะห์ และการนำผลมาจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พร้อมทั้งจูงใจให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการ และผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ มีส่วนร่วมในกระบวนการสำรวจ ประมวลผล วิเคราะห์ และการนำผลมาจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และเห็นถึงประโยชน์มากกว่าเห็นถึงภาระงานที่เพิ่มขึ้นจากกระบวนการนี้

3.4.4 สิ่งที่ต้องคำนึงในการดำเนินงานตามกระบวนการสำรวจ ประมวลผล วิเคราะห์ และการนำผลมาจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. ผู้ปฏิบัติงานควรคำนึงถึงการบันทึกข้อมูลของแบบสอบถามที่ได้รับการประเมินจากผู้รับบริการแล้วลงในโปรแกรม SPSS ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ ความเชี่ยวชาญอย่างสูงในการทวนสอบความถูกต้องก่อนการทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อเพื่อให้เกิดความถูกต้อง ครบถ้วน และเกิดความน่าเชื่อถือของข้อมูล

2. ผู้ปฏิบัติงานควรคำนึงถึงการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการที่รวดเร็ว โดยการคัดกรองข้อมูลย้อนกลับทุกเดือนเพื่อส่งข้อมูลดังกล่าวให้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงให้สามารถดำเนินการแก้ไขปรับปรุงและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันที่

3.5 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบการศึกษา ดังนี้

- ความหมายของคุณภาพการให้บริการ
- แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ
- เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ
- แนวคิดและทฤษฎีเรื่องการประเมินคุณภาพการบริการ
- เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.5.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบ ระหว่างการบริการที่คาดหวัง (expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1988, pp. 35- 48) Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1990, p. 18) Fitzsimmons (2004) Khantanapha (2000) Kotler & Anderson (1987, p. 102) พาราซูรามาน ซีแธมล์ และเบอร์รี่ Parasuraman, Ziethaml, & Berry (1985) ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ ช่วยให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการ เปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามี ความสอดคล้องกันเพียงไร ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรง

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

Bitner & Hubbert (1994) (อ้างถึงใน กนกวรรณ นาสมปอง, 2555, หน้า 13-14) เป็นนักวิชาการที่กล่าวถึงความหมายของคุณภาพการให้บริการที่น่าสนใจอีกกลุ่มหนึ่ง ได้เสนอความเห็นไว้ว่าคุณภาพการให้บริการ เป็นความประทับใจในภาพรวมของลูกค้าผู้รับบริการ อันมีต่อความเป็นเลิศขององค์กรและบริการที่องค์การจัดให้มี ขณะที่ไวท์ และเอเบล White และ Abel (1995) cited in Lovelock (1996) ได้ให้นิยามคำดังกล่าวว่าเป็นการวินิจฉัยของผู้รับบริการเกี่ยวกับความสามารถในการเติมเต็มงานการให้บริการของหน่วยงานที่ให้บริการ ซึ่งไวท์และเอเบล เสนอแนวคิดที่แตกต่างไปจากสินค้า (goods) กล่าวคือ สินค้าเป็นสิ่งที่จับต้องได้ มีความคงทนสูง และโดยทั่วไปผลิตขึ้นภายใต้และผลิตเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่แน่นอน อันหนึ่ง ในขณะที่บริการ เป็นเรื่องที่มีความผันแปรมากกว่าสินค้าแม้จะมีลักษณะที่ตอบสนองผู้บริโภค เช่นเดียวกับสินค้าก็ตาม และโดยทั่วไปแล้ว บริการมีคุณลักษณะสำคัญที่จับต้องไม่ได้ มีความหลากหลาย และไม่สามารถแบ่งแยกได้จากการผลิตและการบริโภค (inseparability of production and consumption)

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

จากความหมายของคุณภาพการให้บริการข้างต้นผู้จัดทำขอกล่าวอย่างสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการ โดยการเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเมื่อกระทำแล้วผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจ เนื่องจากได้รับสิ่งที่ต้องการ ไม่ว่าจะเป็นในด้านของสถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ ด้านรูปแบบที่ต้องการ และด้านผลลัพธ์ที่ต้องการ

3.5.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

แนวคิดพื้นฐาน (Basic Concept) ในเรื่องคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย 3 แนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) คุณภาพการให้บริการ (service quality) และ คุณค่าของลูกค้า (customer value) Cronin, J Joseph, Taylor, & Steven A (1992); Oliver RL.(1993); Zeithaml, Parasuraman, & Berry Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality (1988) ตามแนวคิดพื้นฐานดังกล่าว ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ เป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อบริการที่ได้รับหรือเกิดขึ้น Oliver RL.(1993)

แนวคิดที่ได้รับการเสนอไว้โดยโครนินและเทเลอร์ Cronin, J Joseph, Taylor, & Steven A (1992) ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการได้รับบริการ กับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มาใช้บริการ และเป็นสิ่งที่จะช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ ส่วนคุณภาพการให้บริการในมุมมองเชิงการตลาด คอร์ดับเบิลสกี รัสท์ และซาร์ฮอริก Cordupleski, Rust, & Zahorik (1993) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นส่วนขยายของบริการ กระบวนการบริการ และองค์กรที่ให้บริการ ที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความคาดหวังของบุคคล แนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการนี้ ได้รับการสนับสนุนจากนักวิชาการอีกท่านหนึ่งคือ Bitner (1992) ซึ่งอธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถวัดโดยผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้

จากแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการข้างต้นผู้จัดทำขอกล่าวอย่างสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถที่จะวัดจากแนวคิดอะไรก็ได้ขึ้นอยู่กับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ผู้วัดต้องการวัดหรือทำการประเมิน รวมถึงการนำข้อมูลที่ได้รับจากการประเมินไปใช้ประโยชน์มากกว่า เนื่องจากพบว่าการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการนั้นมีผลโดยตรงกับคุณภาพการให้บริการ และสิ่งที่จะทำให้การให้บริการมีคุณภาพสูง คือ การที่ผู้รับบริการได้รับบริการที่ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ และไม่เกิดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ถึงการได้รับบริการของผู้รับบริการ

3.5.3 เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

ในการพิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการนั้นเป็นเรื่องที่ซับซ้อนและมืองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายอย่างที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในการมองถึงคุณภาพจำเป็นต้องมองจากมุมมองหลายด้าน ดังที่ สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550, หน้า 50) (อ้างถึงใน กนกวรรณ นาสมปอง, 2555) อธิบายให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการโดยพื้นฐานแล้วนับเป็นเรื่องที่ยากเนื่องจากธรรมชาติความไม่แน่นอนของ งานบริการที่จับต้องไม่ได้และคาดหมายลำบาก จึงได้มีความพยายามจากนักวิชาการมาโดยต่อเนื่องในการพยายามค้นหาแนวทางการประเมินหรือวัดคุณภาพการให้บริการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงมิติของการ ปฏิบัติและสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างเด่นชัดที่สุด Grönroos (1984) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบไปถึงทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อ คุณภาพการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการจะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับระดับของ คุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง ทั้งนี้ กรอนรูส ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตาม หลัก 6 ประการ กล่าวคือ

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความ รู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน
2. ทักษะและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการ แก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาย่างเร่งด่วน
3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ
4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ใดรับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับตกลงกัน
5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิด เหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ทันท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ
6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการ ดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

ต่อมาในปี ค.ศ.1990 Gronroos (1990, pp. 40-42) ได้อธิบายแนวคิดในเรื่องคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด ว่าเป็นคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการรับรู้ 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)

3. ทักษะเรื่องคุณภาพการให้บริการของกรรณรูสดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ลูกค้าที่รับบริการมักจะทำการประเมินคุณภาพของการให้บริการโดยการเปรียบเทียบ คุณภาพที่คาดหวังกับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ของการใช้บริการ ว่า คุณภาพทั้งสองด้านนั้น สอดคล้องกันหรือไม่ หรือมีความแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งเมื่อนำมาพิจารณาร่วมกันแล้ว จะกลายเป็นคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total Perceived Quality-TPQ) และทำการสรุปผลขั้นสุดท้ายเป็นคุณภาพที่รับรู้ได้ (Perceived Service Quality-PSQ) นั่นเอง ซึ่งหากผลจากการเปรียบเทียบพบว่า คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่เป็นไปหรือไม่สอดคล้องกับคุณภาพที่คาดหวังจะ ทำให้มีการรับรู้ของลูกค้าที่ดีหรือไม่ดีอย่างไร

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

1. คุณภาพการให้บริการ จะถูกกำหนดโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการ ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะเป็นผู้พิจารณาว่าอะไรที่เรียกว่าคุณภาพ โดยไม่ได้ใส่ใจว่ากระบวนการทำให้การบริการเกิดขึ้นนั้นเป็นอย่างไร อย่างไรก็ดี ลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละคนย่อมมีมุมมองในเรื่องคุณภาพที่อาจแตกต่างกัน ไปบ้าง

2. คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่องค์การจะต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลาไม่มีจุดสิ้นสุด โดยที่เราไม่สามารถกำหนดคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปโดยเฉพาะเจาะจง หรือเป็นสูตรสำเร็จตายตัวได้ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพจึงต้องทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทั้งในช่วงเวลาที่กิจการดำเนินไปได้ด้วยดีหรือไม่ดีก็ตาม

3. คุณภาพการให้บริการ จะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานในส่วนใด การควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติงานของแต่ละคนเป็นเรื่องที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการให้บริการที่มีคุณภาพได้ สิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องได้รับคือการปลูกฝังจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อการให้บริการ และการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอ ทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้าหรือผู้รับบริการ

4. คุณภาพการให้บริการ การบริหารการบริการ และการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกออกจากกันได้ ในการนำเสนอการให้บริการที่มีคุณภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานให้บริการจะเป็นต้องมีความรู้และเข้าใจ คำติชมผลงาน ซึ่งให้การนี้ ผู้บริการจะต้องเอาใจใส่ต่อการบริหารจัดการ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความจริงใจและสร้างสรรค์ ภายใต้ความมุ่งหวังที่จะให้บริการที่ออกมาคุณภาพดี

5. คุณภาพการให้บริการ จะต้องอยู่บนพื้นฐานความเป็นธรรม

6. คุณภาพการให้บริการจะดีเพียงนั้นขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมของการบริการภายในองค์การที่เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าของคน โดยองค์การที่ให้บริการที่สามารถปฏิบัติต่อลูกค้า และบุคลากรขององค์การได้อย่างเท่าเทียมกัน ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง

7. คุณภาพการให้บริการ ขึ้นอยู่กับความพร้อมในการให้บริการ แม้ว่าคุณภาพการให้บริการ จะไม่สามารถหรือยากที่จะกำหนดตายตัวลงไป แต่การวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมของการบริการไว้ล่วงหน้า รวมทั้งการเรียนรู้ในสิ่งที่เป็นความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดี

8. คุณภาพการให้บริการ หมายถึงการรักษาความสัญญาว่าองค์การจะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ อย่างที่เป็นไปตามความคาดหวัง และเป็นไปตามเงื่อนไขที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการ

นอกเหนือจากที่กล่าวไปแล้ว สตีฟ และคูก Steve, Leon G. , & Leslie Lazar Cook (1995, p. 53) ยังชี้ให้เห็นด้วยว่า การเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่นอกจากจะคำนึงถึงภาพลักษณ์ขององค์การและความต้องการส่วนบุคคลแล้ว คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์การที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้ จากเกณฑ์ 9 ประการดังต่อไปนี้

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

จากเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการข้างต้นผู้จัดทำขอกล่าวอย่างสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้นมีเกณฑ์การพิจารณาโดยประกอบด้วยองค์ประกอบและปัจจัยหลายอย่าง แต่จะเห็นได้ชัดว่า หากองค์กรใดต้องการประสบความสำเร็จสิ่งสำคัญที่จะต้องคำนึงถึงคือ คุณภาพการให้บริการ ดังนั้น การทำความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด โดยมีการกำหนดข้อตกลง

เกี่ยวกับการให้บริการกับผู้รับบริการไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้ผลลัพธ์ที่ออกมาตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่แจ้งไว้ก่อนแล้ว และควรที่จะมีการตั้งเป้าหมายตัวชี้วัดของการให้บริการเพื่อเป็นเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพให้ดียิ่งขึ้นต่อไปได้

3.5.4 แนวคิดและทฤษฎีเรื่องการประเมินคุณภาพการบริการ

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

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

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

Zeithaml, Parasuraman, และ Berry (1990) (อ้างถึงใน จินตนา บุญเดิม, 2549, หน้า 7) ได้ทำการศึกษาคุณภาพและการจัดการคุณภาพการบริการมาตั้งแต่ปี 1983 ในขณะที่พาราสุรามานเริ่มทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้นยังไม่พบว่า มีการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการมากนัก พบแต่งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสินค้า จากนั้น พาราสุรามานและคณะจึงเริ่มทำการวิจัย โดยร่วมกันทำการวิจัยเชิงสำรวจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยใช้เวลาทำศึกษานานถึง 7 ปี (1983-1990) โดยแบ่งออกเป็น 4 ระยะ เริ่มจากการวิจัยเชิงคุณภาพในกลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการของบริษัทชั้นนำหลายแห่ง และนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนารูปแบบคุณภาพการบริการ ต่อมาเป็นวิจัยเชิงประจักษ์โดยมุ่งศึกษาที่ผู้รับบริการโดยเฉพาะ โดยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพบริการที่เรียกว่า SERVQUAL (Service Quality) และปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพการบริการตามการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการ ผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ผู้ให้บริการประเมินคุณภาพการบริการเรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ผู้ให้บริการรับรู้” (Perceived Service Quality) ซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่ผู้ใช้บริการได้รับบริการแล้ว

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

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

- 1) ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้
- 2) การเก็บรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการ และการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการ
- 3) การทำงานไม่ผิดพลาด
- 4) การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ
- 5) การมีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ

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

- 1) ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการบริการ
- 2) การสร้างความเชื่อมั่นและปลอดภัยในการใช้บริการ
- 3) ความมีมารยาทและความสุภาพของเจ้าหน้าที่
- 4) พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ

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

- 1) ความทันสมัยของอุปกรณ์
- 2) สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ
- 3) การแต่งกายของเจ้าหน้าที่
- 4) เอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับการบริการ

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

- 1) การให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการแต่ละคนของเจ้าหน้าที่
- 2) เวลาในการเปิดให้บริการขององค์กร

- 3) โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์กร
- 4) ความสนใจผู้ใช้บริการอย่างแท้จริงของเจ้าหน้าที่
- 5) ความสามารถในการเข้าใจในความต้องการเฉพาะของผู้ใช้บริการอย่างชัดเจน

5. การตอบสนอง (R : Responsiveness) หมายถึง ความตั้งใจที่แสดงถึงความพร้อม ยินดี ให้บริการเสมอ และรวดเร็วเมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อ มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

- 1) มีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว
- 2) ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการ
- 3) ความรวดเร็วในการท างานของเจ้าหน้าที่
- 4) ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทันทีที่ต้องการ

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

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

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

ในกรณีที่คะแนนการรับรู้ผลการบริการมากกว่าคะแนนความคาดหวัง ($P > E$) แสดงว่าคุณภาพบริการเป็นเลิศ กรณีที่คะแนนการรับรู้ผลการบริการน้อยกว่าคะแนนความคาดหวัง ($P < E$) แสดงว่าคุณภาพบริการแย่มากและกรณีที่คะแนนการรับรู้ผลการบริการเท่ากับคะแนนความคาดหวัง ($P = E$) เป็นคุณภาพบริการที่เพียงพอแล้ว

จากแนวคิดและทฤษฎีเรื่องการประเมินคุณภาพการบริการข้างต้นผู้จัดทำขอกล่าวอย่างสรุปได้ ว่า การประเมินคุณภาพการบริการจะเกิดขึ้นหลังจากผู้รับบริการรับรู้และใช้บริการเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้การประเมินผลการให้บริการเกิดจากการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งในความเป็นจริงผู้ให้บริการอาจมีการ

ให้บริการที่แตกต่างจากความคาดหวังของผู้รับบริการ หากผู้รับบริการได้รับบริการที่พอดีหรือสูงกว่าความคาดหวังทำให้ผู้รับบริการประเมินว่าการให้บริการที่ได้รับมีคุณภาพและถ้าบริการที่ได้รับต่ำกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังทำให้ผู้รับบริการประเมินการให้บริการนั้นว่ามีคุณภาพต่ำไปด้วย

3.5.5 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 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์ค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Sheffe) พบว่า ความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้า โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เป็นเพราะบริษัท เอ็ม.เอช.อี - ดีแมก (ที) จำกัด ได้มีการกำหนดคุณภาพของงานบริการไว้ในกระบวนการต่างๆ เช่น การนำและการกำกับดูแลโดยการวางแผนให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรและภารกิจของหน่วยงาน การเสริมสร้างพื้นฐานองค์กรประกอบด้วย การเตรียมความพร้อมของบุคลากรในด้านต่างๆ งบประมาณ เครื่องมือ และสถานที่สำหรับสนับสนุนการดำเนินงาน และได้กำหนดหลักเกณฑ์การประเมินบุคลากรตามลักษณะเชิงพฤติกรรม (Competency) สมรรถนะหลัก 5 สมรรถนะ ได้แก่ การบริการ ที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จริยธรรม ความร่วมแรงร่วมใจ และการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และสมรรถนะประจำกลุ่มงาน 3 สมรรถนะ ได้แก่ ความถูกต้องของงาน ความยืดหยุ่นผ่อนปรน และการคิดวิเคราะห์ ทั้งนี้ได้มีการสื่อสารให้กับบุคลากรได้รับทราบเพื่อเป็นกรอบการปฏิบัติงานดังกล่าว และเป็นที่เข้าใจในองค์กร ซึ่งสามารถวัดผล แสดงความก้าวหน้าในการดำเนินการได้ ทำให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการทำงาน เพื่อพัฒนาองค์กรให้มีวัฒนธรรมการทำงานใหม่ที่เน้นความสามารถและผลงาน เน้นความสุจริต ความโปร่งใสความรับผิดชอบ มีความกล้าทำในสิ่งที่ถูกต้อง ซึ่งถือเป็นค่านิยมใหม่ที่สร้างสรรค์

ดรุณี คงสุวรรณ (2542) (อ้างถึงใน วรรณวิมล จงจรวายสกุล, 2551, หน้า 12) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายหนังสือสำคัญ สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง 4 ด้าน คือ 1. ด้านความสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง 2. ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ด้านอาคาร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ด้านข่าวสารข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ ผลการวิจัยปรากฏว่า 1. ด้านความสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคาร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความคิดเห็น

ของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายหนังสือสำคัญ สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง อยู่ในระดับปานกลาง 2. ด้านข่าวสาร ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายหนังสือสำคัญ สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง อยู่ในระดับสูง

สิริกุล พรหมชาติ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารรถประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด เส้นทางกรุงเทพฯ-หนองบัวลำพู ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารรถประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด เส้นทางกรุงเทพฯ-หนองบัวลำพู จำแนกตามลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ วัตถุประสงค์ในการเดินทางรวม ทั้งข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้โดยสารรถประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด เส้นทางกรุงเทพฯ - หนองบัวลำพู กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศชั้นหนึ่งของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด เส้นทางกรุงเทพฯ-หนองบัวลำพู เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ในกรณี ที่พบความความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะใช้การทดสอบรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้โดยสารมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์, ราคา, และการนำเสนอลักษณะทางกายภาพของผู้โดยสารมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย 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,และการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ภายนอก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านราคามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆพบว่าผู้โดยสารมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

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

7. ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์การเดินทางต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด ในด้านความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นผู้จัดทำขอกล่าวอย่างสรุปได้ว่า การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการด้านต่าง ๆ ต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์การประเมินตามบริบทของลักษณะงานที่ให้บริการของหน่วยงานนั้น ๆ โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และนำสถิติมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อให้ทราบถึงผลการประเมินคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานนั้น ๆ ต้องการทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้นต่อไป

3.6 จรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์โดยความเห็นชอบของสภาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ในการประกาศข้อบังคับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พ.ศ.2552 เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2552 เพื่อให้บุคลากรของสถาบัน มีหลักความประพฤติอันเหมาะสมที่แสดงถึงคุณธรรมและจริยธรรมในการประกอบอาชีพ และยึดถือปฏิบัติเพื่อรักษาชื่อเสียงและส่งเสริมเกียรติคุณของสาขาวิชาชีพของตน โดยมีรายละเอียด ดังนี้ (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2552)

3.6.1 จรรยาบรรณต่อการปฏิบัติงานและหน่วยงาน

1. บุคลากรพึงยึดมั่นในการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข
2. บุคลากรพึงเป็นผู้ที่ยึดมั่นและยืนหยัดทำในสิ่งที่ดี ถูกต้อง เป็นธรรมและถูกกฎหมาย
3. บุคลากรพึงใช้วิชาชีพในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและรับผิดชอบในกรณีที่วิชาชีพใดมีจรรยาวิชาชีพกำหนดไว้ ก็พึงปฏิบัติตามจรรยาวิชานั้นด้วย
4. บุคลากรพึงปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ รอบคอบ ขยันหมั่นเพียร ถูกต้องสมเหตุ สมผล โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประเทศชาติ องค์กร ผู้รับบริการ และประชาชนเป็นสำคัญ และไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน
5. บุคลากรพึงพัฒนาตนเองให้มีคุณธรรม จริยธรรม ปราศจากอคติ ไม่เลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม
6. บุคลากรพึงมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและทักษะในการทำงานเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น
7. บุคลากรพึงตรงต่อเวลา อุทิศเวลาให้แก่สถาบัน ไม่ทอดทิ้ง หรือละทิ้งหน้าที่ของตนในการปฏิบัติงาน
8. บุคลากรพึงรักษาความลับที่สถาบันต้องดำเนินการตามกฎหมายหรือธรรมเนียมปฏิบัติ
9. บุคลากรพึงดูแลรักษาและใช้ทรัพย์สินขององค์กรอย่างประหยัด คำนึงค่าโดยระมัดระวัง มิให้เสียหาย หรือสิ้นเปลืองเยี่ยงวิญญูชนจะพึงปฏิบัติต่อทรัพย์สินส่วนตน

10. บุคลากรพึงละเว้นการนำผลงานทางวิชาการของผู้อื่นมาเป็นผลงานของตนโดยมิชอบ
11. บุคลากรพึงให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง

3.6.2 จรรยาบรรณต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

1. บุคลากรพึงเคารพและปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาซึ่งสั่งในหน้าที่โดยชอบด้วยกฎหมาย และระเบียบขององค์การโดยปราศจากอคติ
2. บุคลากรพึงปฏิบัติหน้าที่โดยมิให้เป็นการกระทำความซ้ำซ้อนผู้บังคับบัญชาเหนือตน เว้นแต่ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปเป็นผู้สั่งให้กระทำ หรือได้รับอนุญาตเป็นพิเศษชั่วคราว
3. บุคลากรพึงดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การสร้างขวัญกำลังใจ การจัดสวัสดิการและยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนปกครองผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาด้วยหลักการและเหตุผลที่ถูกต้องตามทำนองคลองธรรม
4. บุคลากรพึงให้ความร่วมมือช่วยเหลือผู้ร่วมงานทั้งในด้านการให้ความคิดเห็น และการแก้ปัญหาาร่วมกัน การเสนอแนะในสิ่งที่เห็นว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานในความรับผิดชอบ รวมทั้งให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ
5. บุคลากรพึงช่วยเหลือเกื้อกูลกันในทางที่ชอบ รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดความสามัคคีร่วมแรงร่วมใจในบรรดาผู้ร่วมงานกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ
6. บุคลากรพึงปฏิบัติต่อผู้ร่วมงาน ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องด้วยความสุภาพมีน้ำใจและมนุษยสัมพันธ์อันดี
7. บุคลากรพึงละเว้นจากการนำผลการปฏิบัติงานของผู้อื่นมาเป็นของตน และไม่นำผลการปฏิบัติงานที่บกพร่องของตนไปเป็นของคนอื่น

3.6.3 จรรยาบรรณต่อนักศึกษา ผู้รับบริการ ชุมชน ประชาชน และสังคม

1. บุคลากรพึงให้บริการอย่างเต็มความสามารถด้วยความเป็นธรรม เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ และใช้กิริยาวาจาที่สุภาพอ่อนโยน
2. บุคลากรพึงประพฤติตนให้เหมาะสมกับการเป็นแบบอย่างที่ดี และเป็นที่น่าเชื่อถือของบุคคลทั่วไป
3. บุคลากรพึงละเว้นการรับทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดซึ่งมีมูลค่าเกินปกติวิสัยที่วิญญูชนจะให้แก่กันโดยเสน่หาจากผู้มาติดต่อ หรือผู้ซึ่งอาจได้รับผลประโยชน์จากการปฏิบัติหน้าที่นั้น
4. บุคลากรพึงละเว้นจากการเปิดเผยความลับของนักศึกษาที่ได้มาจากการปฏิบัติหน้าที่ หรือจากความไว้วางใจโดยมิชอบจนก่อให้เกิดความเสียหายแก่นักศึกษาหรือผู้รับบริการ
5. บุคลากรพึงละเว้นจากการเรียกรับ หรือยอมจะรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากนักศึกษาหรือผู้รับบริการเพื่อกระทำหรือไม่กระทำการใด
6. บุคลากรพึงละเว้นจากการสอนหรืออบรมนักศึกษาเพื่อให้กระทำการที่รู้ว่าเป็นผิดกฎหมาย หรือฝ่าฝืนศีลธรรมอันดีของประชาชนอย่างร้ายแรง
7. บุคลากรพึงละเว้นจากการล่วงละเมิดทางเพศ หรือมีความสัมพันธ์ทางเพศกับนักศึกษาซึ่งไม่ใช่คู่สมรสของตน
8. บุคลากรพึงมีเสรีภาพในความคิดทางการเมืองและมีความยุติธรรมในการปฏิบัติหน้าที่

3.6.4 จรรยาบรรณบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

1. บุคลากรพึงประพฤติปฏิบัติตนให้เหมาะสมเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้รับบริการ และบุคคลทั่วไป ทั้งด้านส่วนตัวและการทำงาน เพื่อธำรงรักษาชื่อเสียงและเกียรติภูมิของสถาบัน
2. บุคลากรพึงปฏิบัติหน้าที่เต็มความสามารถ และปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง อย่างเสมอภาคและเป็นธรรม
3. บุคลากรพึงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ เสียสละ อุทิศตน ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล
4. บุคลากรพึงปฏิบัติหน้าที่โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานมีความคิดอิสระ ไม่ถูกครอบงำด้วยอิทธิพลหรือผลประโยชน์ใดๆ

5. บุคลากรพึงหมั่นศึกษาค้นคว้าติดตามความก้าวหน้าในวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนางานในหน้าที่ที่รับผิดชอบให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง
6. บุคลากรพึงปฏิบัติหน้าที่ด้วยจิตบริการ จิตอาสา และพร้อมให้ความช่วยเหลือในกิจการสาธารณะ
7. บุคลากรถึงปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา อย่างกัลยาณมิตร และช่วยเหลือส่งเสริม เกื้อกูลซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดทีมงานที่ดี
8. บุคลากรพึงสร้าง ส่งเสริมความรัก ความสามัคคี ความผูกพัน และมีส่วนร่วมในการพัฒนาสถาบัน
9. บุคลากรพึงปฏิบัติตนด้วยความรับผิดชอบต่อตนเองและส่วนรวม ด้วยสำนึกต่อสังคมและประเทศชาติ

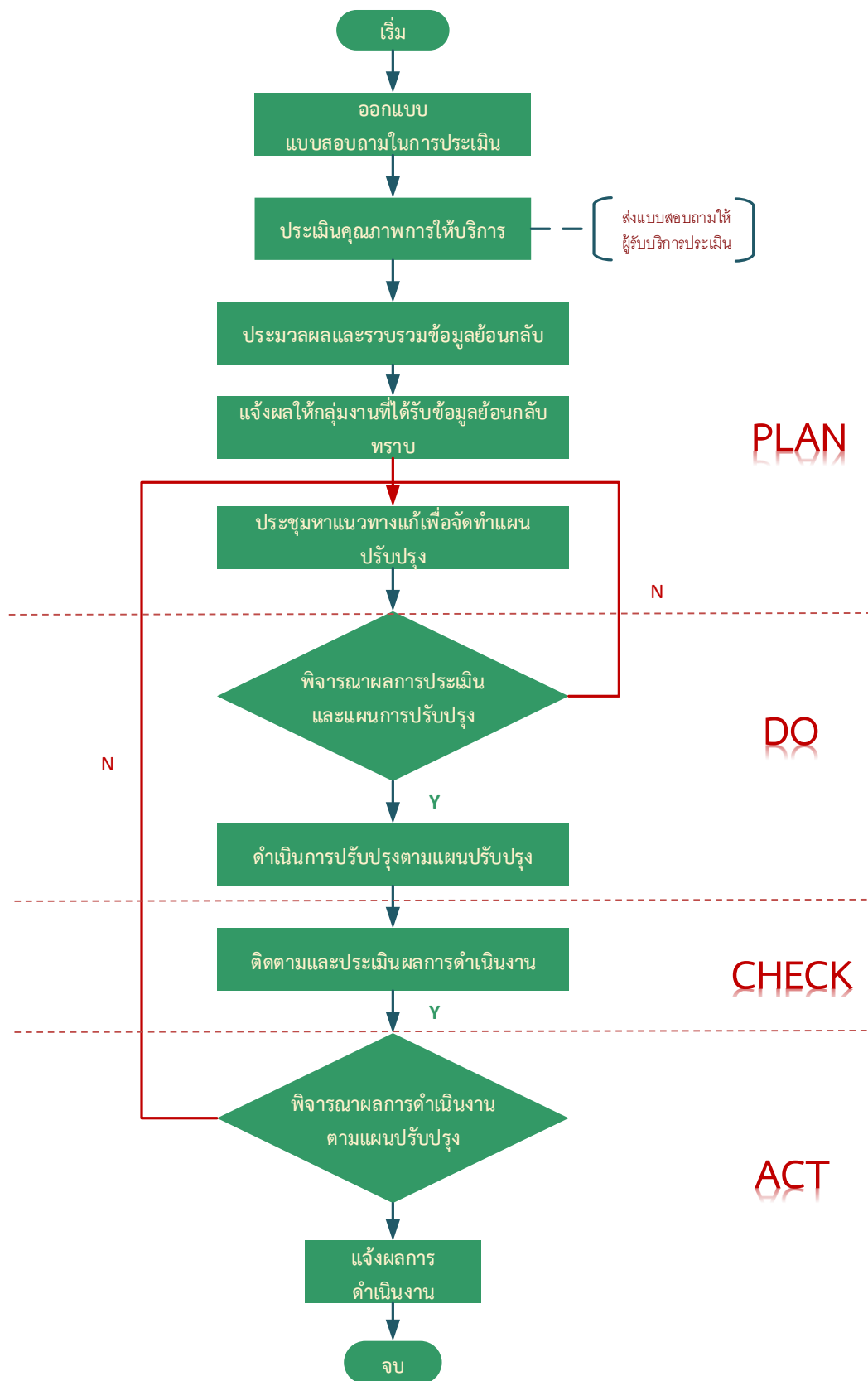
บทที่ 4

กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน กระบวนการสำรวจ ประมวลผล วิเคราะห์ และการนำผลมาจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ฉบับนี้ผู้จัดทำได้ศึกษา วิเคราะห์ ประมวลผล โดยมีแนวทางการดำเนินงานของกระบวนการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมทั้งหมด โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 แผนผังการปฏิบัติงาน (WORK FLOW)

กระบวนการและขั้นตอนในการปฏิบัติงานของกระบวนการสำรวจ ประมวลผล วิเคราะห์ และการนำผลมาจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความสอดคล้องตามหลักเกณฑ์และระเบียบปฏิบัติงานต่างๆ ที่กำหนดไว้ โดยผู้จัดทำคู่มือขอใช้สัญลักษณ์ตามตารางที่ 3.1 เพื่อให้สามารถเข้าใจผังการปฏิบัติงาน (Work Flow) กระบวนการสำรวจ ประมวลผล วิเคราะห์ และการนำผลมาจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามแผนภาพที่ 4.1 ดังต่อไปนี้

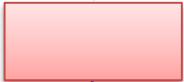
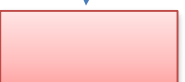


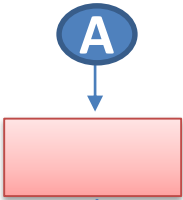
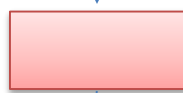
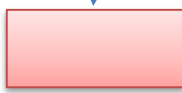
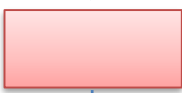
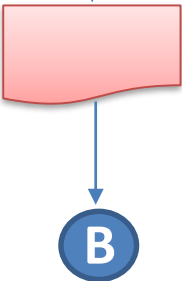
แผนภาพที่ 4. 1 แผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow) กระบวนการสำรวจ ประมวลผล วิเคราะห์ และการนำผลมาจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.2 รายละเอียดของกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

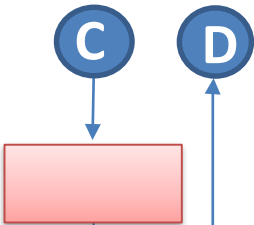
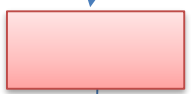
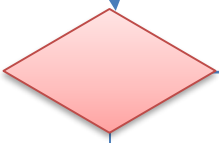
รายละเอียดของกระบวนการและขั้นตอนในการปฏิบัติงานของกระบวนการสำรวจ ประมวลผล วิเคราะห์ และการนำผลมาจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งได้แสดงตามตารางที่ 4.1 รายละเอียดของกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 รายละเอียดของกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอน/กิจกรรม	ผังการปฏิบัติงาน		เอกสารประกอบ	ผู้รับผิดชอบงาน
	กลุ่มงานแผนและพัฒนา	ผู้ที่เกี่ยวข้อง		
1. เริ่มต้น				
2. จัดทำแผนการดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ			แผนการดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	กลุ่มงานแผนและพัฒนา
3. กำหนดวัตถุประสงค์และกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจความพึงพอใจ			รายงานการประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร	ที่ประชุมการทบทวนของฝ่ายบริหาร
4. จัดทำร่างแบบสอบถามในส่วนของงานที่แต่ละกลุ่มงานรับผิดชอบ				ทุกกลุ่มงานของส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ
5. ดำเนินการรวบรวมข้อมูลและร่างแบบสอบถามของทุกกลุ่มงานเพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมการทบทวนของฝ่ายบริหารของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศพิจารณา			N	กลุ่มงานแผนและพัฒนา
6. พิจารณาร่างแบบสอบถามของแต่ละกลุ่มงาน		 Y 	รายงานการประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร	ที่ประชุมการทบทวนของฝ่ายบริหาร

ขั้นตอน/กิจกรรม	ผังการปฏิบัติงาน		เอกสารประกอบ	ผู้รับผิดชอบงาน
	กลุ่มงานแผนและพัฒนา	ผู้ที่เกี่ยวข้อง		
7. แจกแบบสอบถามหลังจากได้ดำเนินการให้บริการจนแล้วเสร็จ			แบบสอบถาม	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
8. ประเมินแบบสอบถามหลังจากได้รับการให้บริการจนแล้วเสร็จ และจัดส่งไปยังสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ			แบบสอบถามที่ประเมินแล้ว	ผู้รับบริการ
9. จัดเก็บรวบรวมแบบสอบถามและข้อมูลย้อนกลับ				กลุ่มงานแผนและพัฒนา
10. ประมวลผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยโปรแกรม SPSS				กลุ่มงานแผนและพัฒนา
11. จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ และนำเสนอข้อเสนอแนะ และข้อมูลย้อนกลับจากผู้รับบริการ			รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนจากผลการสำรวจ	กลุ่มงานแผนและพัฒนา

ขั้นตอน/กิจกรรม	ผังการปฏิบัติงาน		เอกสารประกอบ	ผู้รับผิดชอบงาน
	กลุ่มงานแผนและพัฒนา	ผู้ที่เกี่ยวข้อง		
12. แจ้งผลการประเมินและข้อมูลย้อนกลับของแต่ละกลุ่มงานและผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ	<pre> graph TD B((B)) --> R1[] R1 --> R2[] R2 --> D{ } D -- Y --> C((C)) D -- N --> D2((D)) </pre>		แบบฟอร์มแผนการปรับปรุง ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อ ร้องเรียนจากผลการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่องานบริการของสำนัก เทคโนโลยีสารสนเทศ	กลุ่มงานแผนและ พัฒนา
13. ประชุมหาแนวทางแก้ไขเพื่อจัดทำแผนปรับปรุง				กลุ่มงานที่ได้รับ ข้อมูลย้อนกลับ
14. พิจารณาแผนการปรับปรุงการให้บริการของสำนักจาก ผลการประเมินระดับความพึงพอใจ และข้อมูลย้อนกลับ ของผู้รับบริการ โดยมีการพิจารณาแนวทางการ ดำเนินงานการปรับปรุง มอบหมายผู้รับผิดชอบ และ กำหนดช่วงเวลาการดำเนินการแล้วเสร็จ เพื่อสามารถ ดำเนินการปรับปรุงต่อไป			- รายงานการประชุม ทบทวนฝ่ายบริหาร - รายงานการสำรวจ ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่องาน บริการด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ - แผนการปรับปรุงการ ให้บริการ	ที่ ประชุม ก ร ทบทวนของฝ่าย บริหารสำนัก

ขั้นตอน/กิจกรรม	ผังการปฏิบัติงาน		เอกสารประกอบ	ผู้รับผิดชอบงาน
	กลุ่มงานแผนและพัฒนา	ผู้ที่เกี่ยวข้อง		
15. ดำเนินการปรับปรุงตามแผนปรับปรุงจากข้อมูลย้อนกลับของผู้รับบริการ รวมถึงประเด็นต่างๆที่เกิดจากผลการประเมินระดับความพึงพอใจ				กลุ่มงานที่ได้รับข้อมูลย้อนกลับ
16. ติดตาม รวบรวม และสรุปผลการดำเนินงาน ตามแผนปรับปรุง นำเสนอต่อที่ประชุมการทบทวนของฝ่ายบริหารของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศต่อไป			สรุปผลการดำเนินงานตามแผนปรับปรุง	กลุ่มงานแผนและพัฒนา
17. พิจารณาผลการดำเนินงานตามแผนปรับปรุง			รายงานการประชุมทบทวนฝ่ายบริหารสำนัก	ที่ประชุมการทบทวนของฝ่ายบริหารสำนัก
18. จัดทำรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่องานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และแผนการปรับปรุงข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน แจ้งต่อผู้รับบริการผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ http://itc.nida.ac.th			เว็บไซต์สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	กลุ่มงานแผนและพัฒนา
19. สิ้นสุด				

จากตารางที่ 4.1 ผู้จัดทำขออธิบายรายละเอียดของกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจกระบวนการสำรวจ ประมวลผล วิเคราะห์ และการนำผลมาจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้นโดยแบ่งเป็นขั้นตอนต่าง ๆ จำนวน 17 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศจัดทำแผนการดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ โดยขั้นตอนนี้ ผู้จัดทำคู่มือได้ออกแบบและจัดทำเป็น Gantt Chart เพื่อสะดวกในการนำเสนอและจัดทำแผนการดำเนินงานดังกล่าว สำหรับนำเสนอต่อที่ประชุมการทบทวนของฝ่ายบริหารสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4. 2 แสดงแผนการดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ

กิจกรรม	ปีที่ ผ่านมา	ปีงบประมาณปัจจุบัน												ปีถัดไป
	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.
1 วางแผนการดำเนินงาน														
2 ออกแบบและจัดทำเครื่องมือ สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล														
3 เก็บรวบรวมข้อมูล ครั้งที่ 1														
4 ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล														
5 จัดทำรายงานผลการประเมิน														
7 เก็บรวบรวมข้อมูล ครั้งที่ 2														
8 ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล														
9 จัดทำรายงานผลการประเมิน														

ทั้งนี้กลุ่มงานแผนและพัฒนาจะนำเสนอแผนการดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อที่ประชุมทบทวนของฝ่ายบริหารสำนัก เพื่อพิจารณาและรับทราบถึงแผนการดำเนินงานดังกล่าว

ขั้นตอนที่ 2 กลุ่มงานแผนและพัฒนานำเสนอวาระการประชุมต่อที่ประชุมการทบทวนของฝ่ายบริหารสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพิจารณาเรื่องการกำหนดวัตถุประสงค์และกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีรายละเอียดการพิจารณาดังนี้

1. การกำหนดวัตถุประสงค์ในการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับงานที่ให้บริการ ซึ่งสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศได้กำแนการสำรวจความพึงพอใจ ดังนี้

1.1 การสำรวจความพึงพอใจในเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโดยจำแนกตามประเภทงานบริการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ออกเป็น 4 กลุ่มงาน ได้แก่

- กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน
- กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ
- กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ
- กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์

1.2 การสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้บริการของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 2 – 4 (Computer Lab) และห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab)

1.3 การสำรวจความพึงพอใจในเรื่องการปฏิบัติงานของนักศึกษาช่วยปฏิบัติงานด้านคอมพิวเตอร์ (Helpdesk)

2. การกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจความพึงพอใจอย่างชัดเจน ได้แก่ อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษาของสถาบัน บุคคลภายนอกสถาบัน และหน่วยงานภายในสถาบัน เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 3 ทุกกลุ่มงานของส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศจัดทำข้อมูลและประเด็นข้อคำถามของกลุ่มงานตนเองให้ตรงตามวัตถุประสงค์และกลุ่มเป้าหมายของกลุ่มงานที่กำหนดไว้ในขั้นตอนที่ 2 และจัดส่งไปยังกลุ่มงานแผนและพัฒนาเพื่อดำเนินการต่อไป

ขั้นตอนที่ 4 กลุ่มงานแผนและพัฒนาดำเนินการรวบรวมข้อมูล กลั่นกรอง และทำสรุปประเด็นข้อคำถามของแต่ละกลุ่มงาน และจัดทำเป็นร่างแบบสอบถามซึ่งสามารถใช้งานตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด และนำเสนอต่อที่ประชุมการทบทวนของฝ่ายบริหารของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศพิจารณาต่อไป

ขั้นตอนที่ 5 ที่ประชุมการทบทวนของฝ่ายบริหารของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศพิจารณาร่างแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 กรณี ดังนี้

กรณีที่ 1 ที่ประชุมการทบทวนของฝ่ายบริหารของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศพิจารณาแล้วเห็นชอบร่างแบบสอบถามตามขั้นตอนที่ 4 กลุ่มงานแผนและพัฒนาแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำแบบสอบถามที่ผ่านการอนุมัติจากที่ประชุมแล้วแจกให้ผู้รับบริการทำการประเมินระดับความพึงพอใจต่อไป

กรณีที่ 2 ที่ประชุมการทบทวนของฝ่ายบริหารของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศพิจารณาแล้วไม่เห็นชอบร่างแบบสอบถามตามขั้นตอนที่ 4 กลุ่มงานในส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศนำร่างแบบสอบถามกลับไปพิจารณาจัดทำข้อมูลและข้อคำถามของแบบสอบถามใหม่ และส่งให้กลุ่มงานแผนและพัฒนาเสนอต่อที่ประชุมการทบทวนของฝ่ายบริหารของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศพิจารณาเห็นชอบอีกครั้ง และถ้าหากได้รับความเห็นชอบร่างแบบสอบถามแล้วจึงดำเนินการเป็นไปตามกรณีที่ 1 ต่อไป

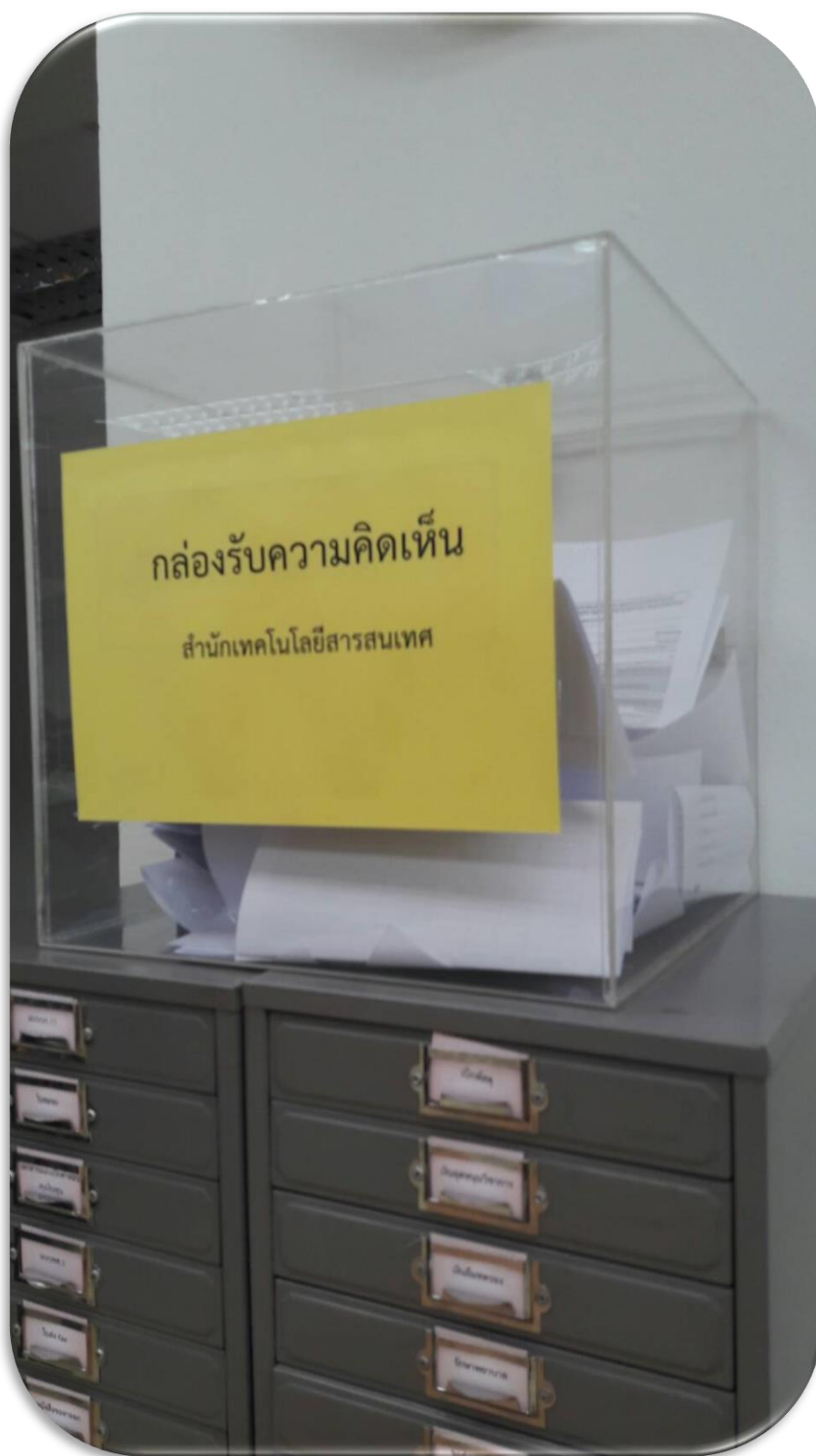
ขั้นตอนที่ 6 เมื่อผู้รับบริการมีการร้องขอหรือเข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการดังกล่าวต้องดำเนินการแจกแบบสอบถาม โดยจำแนกประเภทแบบสอบถามเพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. แบบสอบถามเพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจหลังการให้บริการเสร็จของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ดังเอกสารที่ปรากฏในภาคผนวก ก
2. แบบสอบถามเพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจการเข้าใช้บริการห้องปฏิบัติงานคอมพิวเตอร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังเอกสารที่ปรากฏในภาคผนวก ข
3. แบบสอบถามเพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจการใช้นักศึกษาช่วยปฏิบัติงานด้านคอมพิวเตอร์ (Helpdesk) ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังเอกสารที่ปรากฏในภาคผนวก ค

ขั้นตอนที่ 7 ผู้รับบริการทำการประเมินแบบสอบถามหลังจากได้รับการให้บริการจนแล้วเสร็จ และจัดส่งไปยังสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใส่ลงในกล่องรับความคิดเห็น ณ อาคารสยามบรมราชกุมารี ชั้น 9 หรือชั้น 11 สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

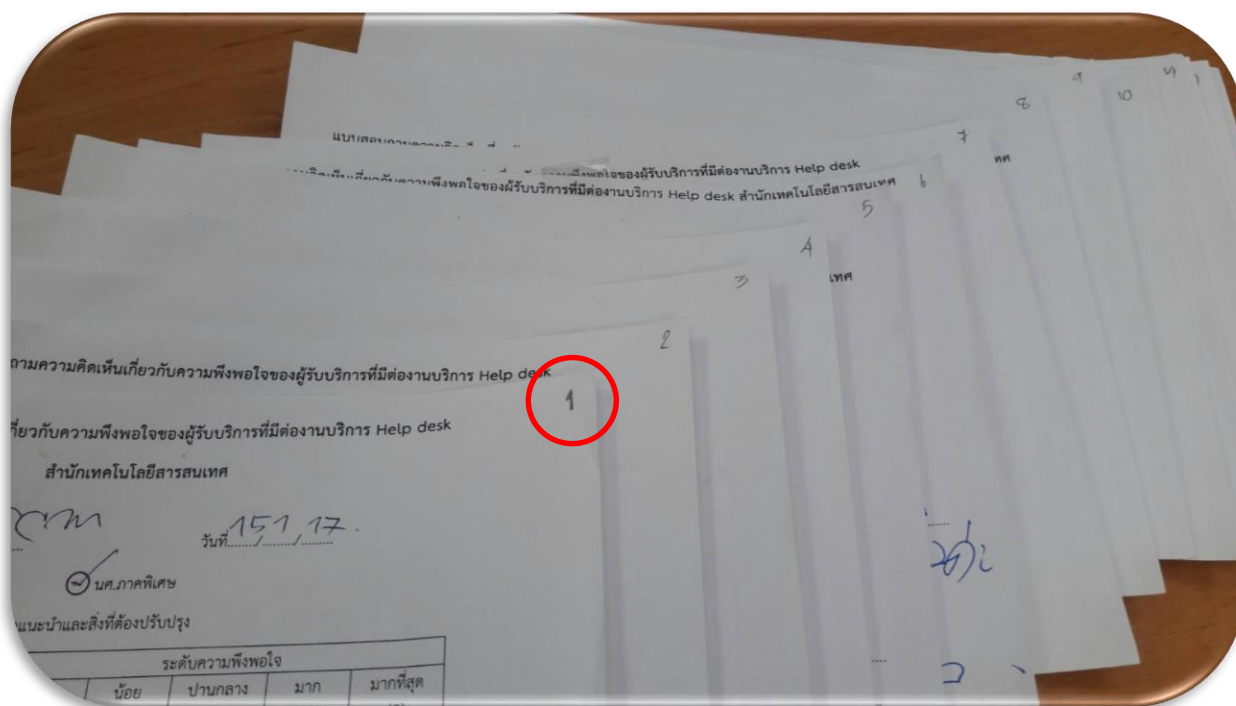


รูปภาพที่ 4. 1 กล่องรับความคิดเห็น ณ อาคารสยามบรมราชกุมารี ชั้น 9 สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ



รูปภาพที่ 4.2 กล่องรับความคิดเห็น ณ อาคารสยามบรมราชกุมารี ชั้น 11 สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

ขั้นตอนที่ 8 กลุ่มงานแผนและพัฒนาดำเนินการจัดเก็บรวบรวมแบบสอบถามและคัดกรองข้อมูลย้อนกลับจากแบบสอบถามที่รวบรวมได้ทุกเดือน และดำเนินการเขียนเลขเรียงลำดับที่ ลงในแบบสอบถาม พร้อมกับการกำหนดรหัสตัวแปรต่าง ๆ เพื่อบันทึกข้อมูลของแบบสอบถามที่ได้รับการประเมินจากผู้รับบริการในการดำเนินการประมวผลในขั้นตอนต่อไป



ภาพตัวอย่างที่ 4. 1 การเขียนเลขเรียงลำดับที่ลงในแบบสอบถาม

กลุ่มงาน	รายชื่อบุคลากร	หน่วยงาน	4	5	6	7	8	9
1 network	01. นายฤกษ์เดช หล่อโหลทพันธุ์		ผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
2 Inno	02. นางสาวกสิมา ศิวเจริญ	0 1 คณะรัฐประศาสนศาสตร์	1-อาจารย์	1	2	3	4	5
3 MIS	03. นายเสริมศักดิ์ สุนทรศัพท์	0 2 คณะบริหารธุรกิจ	2-สายสนับสนุน	ถ้าไม่มีคำตอบ - 0				
4 Lab Service	04. นายกรพจน์ อธิระวัฒน์	0 3 คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ	3-นักศึกษาปฏิบัติ					
	05. นายณฐกร รตนภาส	0 4 คณะสถิติประยุกต์	4-นักศึกษาพิเศษ					
	06. นายสุรพงษ์ เนาวเศรษฐี	0 5 คณะพัฒนาลังคมและ						
	07. นางสาวทัศนีย์ เพชรสัชวง	0 6 คณะวิทยาศาสตร์และการสื่อสาร						
	08. นางสาวอัจฉริยา เปรมเล็ก	0 7 คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์						
	09. นางณิฏยา สารใจคำ	0 8 สำนักวิจัย						
	10. นางอัจฉราพร สารบุตร	0 9 สำนักฝึกอบรม						
	11. นายจิตชัย บุตแสง	1 0 สำนักบรรณสารการพัฒนา						
	12. นายธวัชชัย กาวรรณ	1 1 สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ						
	13. นายอารี หวังปัญญา	1 2 กองแผนงาน						
	14. นายวรวิทย์ แสงเรือง	1 3 กองบริการการศึกษา						
	15. นางคณิตรา แสงเรือง	1 4 กองกลาง						
	16. นายวิญญู เกิดแก้ว	1 5 กองคลังและพัสดุ						
	17. นายฤกษ์เดช หล่อโหลทพันธุ์	1 6 กองบริหารทรัพยากรบุคคล						
	18. นายศพนธ์ ธรรมรงค์ศิริ	1 7 กองงานผู้บริหาร						
		1 8 ศูนย์บริการวิชาการ						
		1 9 สำนักงานตรวจสอบภายใน						
		2 0 กลุ่มงานกิจการนักศึกษา						
		2 1 กลุ่มงานสารบรรณ						
		2 2 กลุ่มงานสภาสถาบัน						
		2 3 กลุ่มงานรักษาความปลอดภัย						
		2 4 และยานพาหนะ						
		2 5 กลุ่มงานผังแม่บทและอาคาร						

Job No. 17388

แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาของสถาบัน
ที่มีต่องานบริการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

กลุ่มงาน : Network, Security, Web 1 เจ้าหน้าที่ให้บริการ : อังภาพร สารบุตร 10

1. ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของบุคลากร
บุคลากรสถาบัน [] อาจารย์ 1 นักศึกษา [] ภาควิชา 3
[] สายสนับสนุน [] ภาควิชา 4

หน่วยงาน/คณะ/วิทยาเขต : IT 11

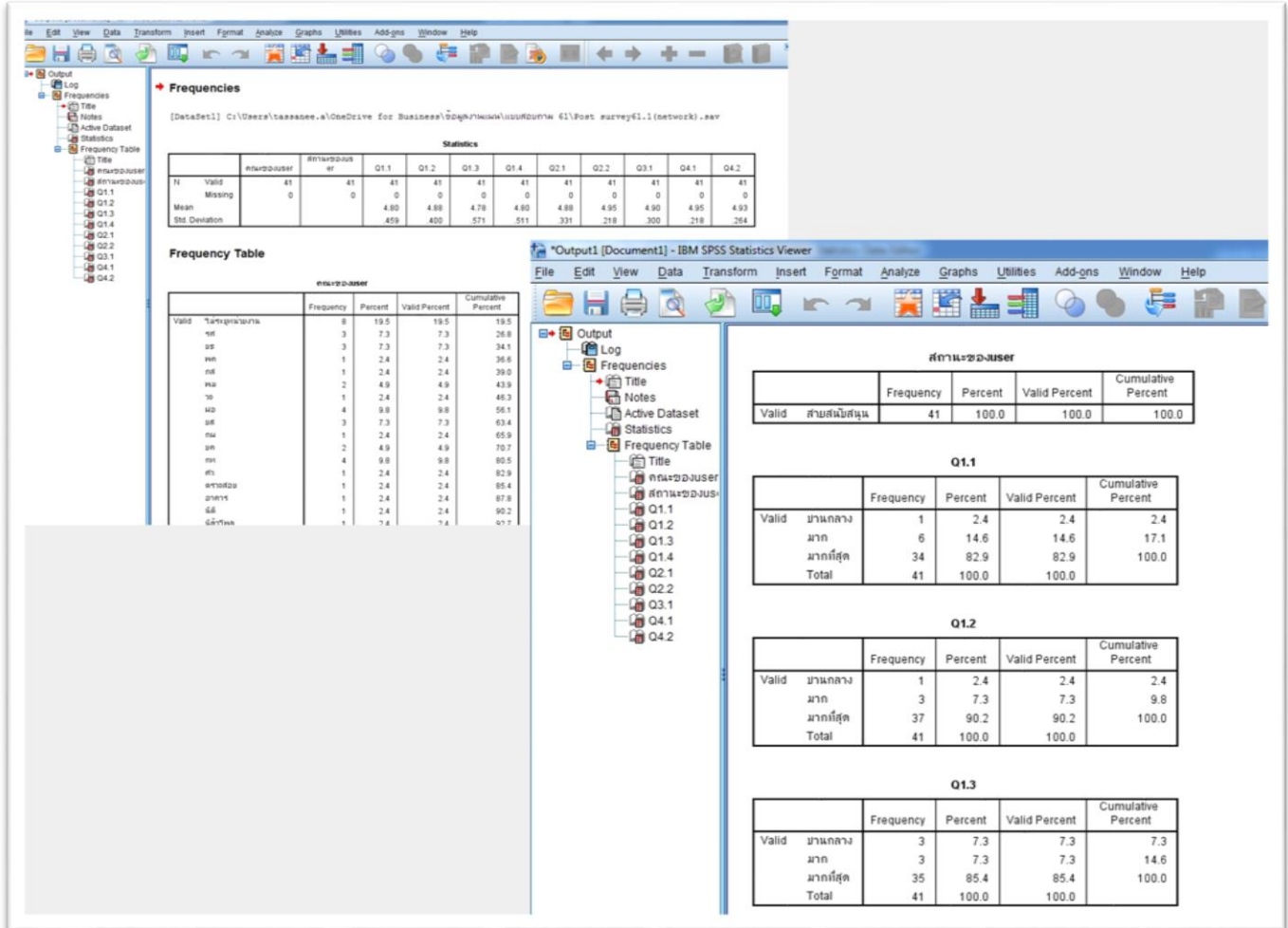
2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ค่าชี้แจง โปรดระบุ (/) ระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการดำเนินงานบริการด้านล่าง ๆ ของสำนัก พร้อมให้กรณให้
คำแนะนำและสิ่งที่ต้องปรับปรุงด้วย

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	มากที่สุด 1	พอ 2	ปานกลาง 3	มาก 4	มากที่สุด 5
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่					
1.1 หน้าที่ ความสุภาพ ความเป็นมิตร					
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก					
1.3 ทัศนคติของเจ้าหน้าที่					
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ					
2. ความพึงพอใจต่อเวลา					
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนให้บริการ					
2.2 ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ [] ดีหรือพอ [] ไม่ดีนัก					
3. ความพึงพอใจต่อสถานที่					
3.1 ความถูกต้องในแผนที่ของสถานที่ให้บริการ					
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4. การแนะนำและคำแนะนำ					
4.1 ท่านอยากใช้บริการจากสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศหรือไม่					
4.2 ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ					

ภาพตัวอย่างที่ 4.2 การกำหนดรหัสเป็นตัวเลขแทนตัวแปร

ขั้นตอนที่ 9 กลุ่มงานแผนและพัฒนาดำเนินการประมวลผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS ดังภาพตัวอย่างที่ 4.3



ภาพตัวอย่างที่ 4.3 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS

ในขั้นตอนนี้จะมีดำเนินการบันทึกข้อมูลของแบบสอบถามที่ได้รับการประเมินจากผู้รับบริการลงในโปรแกรม SPSS ทุกเดือน แต่จะทำการประมวลผลทุก 6 เดือน โดยแบ่งเป็น 2 ครั้งในรอบปีงบประมาณ

ขั้นตอนที่ 10 กลุ่มงานแผนและพัฒนาดำเนินการจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจข้อเสนอแนะ และข้อมูลย้อนกลับจากแบบสอบถามที่ได้รับการประเมินจากผู้รับบริการ โดยจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจเป็นเอกสารดังเอกสารที่ปรากฏในภาคผนวก ง ซึ่งมีการนำข้อมูลจากการประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS มาสรุปในรูปแบบตาราง พร้อมทั้งมีการอธิบายและบรรยายเชิงพรรณนาให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจได้ง่าย รวมถึงมีการเปรียบเทียบข้อมูลจากผลการสำรวจความพึงพอใจในปีที่ผ่านมาเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการดำเนินการวิเคราะห์ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักต่อไป และในส่วนของข้อมูล

ย้อนกลับ กลุ่มงานแผนและพัฒนา นำข้อมูลจากการคัดกรองข้อมูลย้อนกลับจากแบบสอบถามที่รวบรวมได้ในขั้นตอนที่ 8 ไปเป็นข้อมูลตั้งต้นในการจัดทำแผนปรับปรุงตามข้อมูลย้อนกลับต่อไป

ขั้นตอนที่ 11 กลุ่มงานแผนและพัฒนา ดำเนินการแจ้งผลการประเมินและข้อมูลย้อนกลับของแต่ละกลุ่มงานและผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ โดยนำข้อมูลย้อนกลับกรอกลงในแบบฟอร์มแผนการปรับปรุงข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศดังเอกสารที่ปรากฏในภาคผนวก จ

ขั้นตอนที่ 12 หัวหน้ากลุ่มงานที่ได้รับข้อมูลย้อนกลับ ดำเนินการนัดหมายเพื่อประชุมภายในกลุ่มงานหาแนวทางแก้ไขเพื่อจัดทำแผนปรับปรุง

ขั้นตอนที่ 13 ที่ประชุมทบทวนของฝ่ายบริหารสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศพิจารณาผลงานการสำรวจความพึงพอใจ และแผนการปรับปรุงการให้บริการของสำนักจากผลการประเมินระดับความพึงพอใจ และข้อมูลย้อนกลับของผู้รับบริการ ทั้งนี้ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศได้กำหนดเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการซึ่งหากผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการได้คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 3.51 หรือมีประเด็นข้อมูลย้อนกลับที่ควรปรับปรุง ที่ประชุมทบทวนของฝ่ายบริหารสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศจะพิจารณากำหนดแนวทางการดำเนินงานการปรับปรุง มอบหมายผู้รับผิดชอบ และกำหนดช่วงเวลาการดำเนินการแล้วเสร็จ เพื่อสามารถดำเนินการปรับปรุงและติดตามผลการดำเนินงานต่อไป

ขั้นตอนที่ 14 กลุ่มงานที่ได้รับข้อมูลย้อนกลับ นำมติที่ประชุมทบทวนของฝ่ายบริหารสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติ และดำเนินการปรับปรุงตามแผนปรับปรุงจากข้อมูลย้อนกลับของผู้รับบริการ รวมถึงประเด็นต่างๆ ที่เกิดจากผลการประเมินระดับความพึงพอใจ

ขั้นตอนที่ 15 กลุ่มงานแผนและพัฒนา ทำการติดตาม รวบรวม และสรุปเป็นรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปรับปรุงจากข้อมูลย้อนกลับของผู้รับบริการ เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมทบทวนของฝ่ายบริหารสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศต่อไป ซึ่งจะมีการพิจารณาผลการดำเนินงานจำนวน 2 ครั้งในรอบปีงบประมาณ ดังเอกสารที่ปรากฏในภาคผนวก ฉ

ขั้นตอนที่ 16 ที่ประชุมทบทวนของฝ่ายบริหารสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศพิจารณาผลการดำเนินงานตามแผนปรับปรุงจากข้อมูลย้อนกลับของผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 2 กรณี ดังนี้

กรณีที่ 1 ที่ประชุมการทบทวนของฝ่ายบริหารของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศพิจารณาแล้วเห็นชอบผลการดำเนินงานตามแผนปรับปรุงจากข้อมูลย้อนกลับของผู้รับบริการ กลุ่มงานแผนและพัฒนาดำเนินการตามขั้นตอนถัดไป

กรณีที่ 2 ที่ประชุมการทบทวนของฝ่ายบริหารของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศพิจารณาแล้วไม่เห็นชอบผลการดำเนินงานตามแผนปรับปรุงจากข้อมูลย้อนกลับของผู้รับบริการ กลุ่มงานที่ได้รับข้อมูลย้อนกลับดำเนินการปรับปรุงตามมติที่ประชุมการทบทวนของฝ่ายบริหารของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศโดยดำเนินการตามขั้นตอนที่ 12 จนถึงขั้นตอนที่ 16 ต่อไป จนได้รับความเห็นชอบแล้วจึงดำเนินการเป็นไปตามกรณีที่ 1 ต่อไป

ขั้นตอนที่ 17 กลุ่มงานแผนและพัฒนาดำเนินการจัดทำรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และแผนการปรับปรุงข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนที่ได้รับการพิจารณาจากที่ประชุมการทบทวนของฝ่ายบริหารของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศเรียบร้อยแล้ว แจ้งต่อผู้รับบริการผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ <http://itc.nida.ac.th> ดังภาพตัวอย่างที่ 4.4 ทั้งนี้ ท่านสามารถเข้าถึงเว็บไซต์และรายละเอียดจากการสแกน QR Code ด้านล่างนี้



The screenshot shows the IT Center website interface. On the left, a red sidebar contains the 'ข้อมูลสำนัก' (Information) menu, which is highlighted with a red box and labeled '1'. Below it, the 'สถิติที่น่าสนใจ' (Interesting Statistics) menu is highlighted with a red box and labeled '2'. A red dashed line connects these two menus to a table of research results, which is labeled '3'.

The table displays the following data:

ชื่อ	วันเผยแพร่	ฮิต
รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ 2559 ครั้งที่ 1	09 มีนาคม 2560	148
รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ 2559 ครั้งที่ 2	09 มีนาคม 2560	122
แผนการปรับปรุงข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ครั้งที่ 1	09 มีนาคม 2560	114
แผนการปรับปรุงข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ครั้งที่ 2	09 มีนาคม 2560	121
สถิติการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2559	29 พฤษภาคม 2559	398
สถิติการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2558	17 มิถุนายน 2558	507
สถิติการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2557	20 มิถุนายน 2557	601
สถิติการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2556	07 มีนาคม 2557	654
สถิติการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2555	07 กุมภาพันธ์ 2557	568

ภาพตัวอย่างที่ 4.4 แจกผลรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ และแผนปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ ข้อมูลย้อนกลับ ผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ <http://itc.nida.ac.th>

4.3 กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับกระบวนการสำรวจ ประมวลผล วิเคราะห์ และการนำผลมาจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ต้องศึกษาการดำเนินการตามกฎระเบียบ หลักเกณฑ์ และเอกสารที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานตามกระบวนการสำรวจ ประมวลผล วิเคราะห์ และการนำผลมาจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างถูกต้อง ซึ่งประกอบด้วย

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



3. ระเบียบปฏิบัติงานขั้นตอนการปฏิบัติงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ดังปรากฏรายละเอียดจากการสแกน QR Code ด้านล่างนี้



4.4 กิจกรรม แผนปฏิบัติงาน แผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานตามกระบวนการสำรวจ ประมวลผล วิเคราะห์ และการนำผลมาจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญมากประการหนึ่งของการบริหารงานตามมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ นั้น ผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติงานตามกระบวนการสำรวจ ประมวลผล วิเคราะห์ และการนำผลมาจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารงานของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงได้ดำเนินกิจกรรมประกอบการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศมีการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จากผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมาเป็นส่วนหนึ่งในการวัดประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ และได้นำมาเป็นผลประเมินในการเลื่อนขั้นเงินเดือนด้วย ซึ่งเป็นเครื่องมือในกิจกรรมทางด้านการบริหารงานทรัพยากรบุคคลที่จะให้ทราบถึงความสามารถของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีคุณภาพการให้บริการในระดับมากน้อยเพียงใด
2. มีการคัดกรองข้อมูลย้อนกลับทุกเดือนเพื่อส่งข้อมูลดังกล่าวให้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงให้สามารถดำเนินการแก้ไขปรับปรุงและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที
3. มีการติดตามการดำเนินงานตามแผนการปรับปรุงผ่านที่ประชุมการทบทวนของฝ่ายบริหารสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูล รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่องานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และแผนการปรับปรุงตามข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน ผ่านเว็บไซต์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ <http://itc.nida.ac.th> ซึ่งเป็นการแจ้งให้ผู้รับบริการรับทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ และผลการดำเนินงานการปรับปรุงตามข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน

บทที่ 5

ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไขและการพัฒนางาน

การเขียนคู่มือปฏิบัติงานนี้ ผู้จัดทำคู่มือได้เขียนโดยยึดหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงานจากคู่มือคุณภาพของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2015 ประกอบกับเทคนิคการปฏิบัติงาน แนวปฏิบัติ และข้อสังเกตที่ได้จากประสบการณ์การปฏิบัติงานที่ผ่านมาของผู้จัดทำ และได้รวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมจากแหล่งต่างๆ เพื่อให้คู่มือฉบับนี้มีความครบถ้วนสมบูรณ์ และผู้จัดทำคู่มือได้ทำการพิจารณา วิเคราะห์ และกลั่นกรองจากประสบการณ์ในการปฏิบัติงานโดยตรง จนเป็นบทที่ 5 ที่ว่าด้วย ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข และการพัฒนางาน โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น

5.1 ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

5.2 ข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไขและพัฒนางาน

สามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

5.1 ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

1. จำนวนแบบสอบถามหลังการให้บริการเสร็จของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับกลับคืนยังมีจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับจำนวนครั้งในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีในระบบติดตามและประเมินผล การปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation System : MES)

2. การประมวลผลเพื่อแสดงผลเบื้องต้นรวมถึงการรับรู้ถึงข้อมูลย้อนกลับจากผู้รับบริการ ไม่สามารถแสดงผลให้ผู้ปฏิบัติงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการสามารถรับรู้รับทราบได้ทันที ซึ่งมีผลต่อการดำเนินการตอบสนองต่อความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ

3. การให้บริการบางอย่างไม่สามารถเสร็จสมบูรณ์ในขั้นตอนการดำเนินงานภายในกลุ่มงานเดียวได้ จำเป็นต้องมีการดำเนินงานจากกลุ่มงานอื่น ๆ ร่วมด้วยจึงจะสามารถใช้งานได้อย่างสมบูรณ์ ซึ่งผู้รับบริการไม่ทราบถึงรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานภายในสำนัก ทำให้การประเมินผลความพึงพอใจไม่ตรงกับคุณภาพการให้บริการที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ ที่ดำเนินการอย่างแท้จริง

5.2 ข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไขและพัฒนางาน

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

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

1.2 สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการอำนวยความสะดวกในการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักมากขึ้น เช่น การนำ QR Code มาช่วยในการประเมินคุณภาพให้บริการจากผู้รับบริการ เป็นต้น

2. ปัญหาในเรื่องการประมวลผลเพื่อแสดงผลเบื้องต้นรวมถึงการรับรู้ถึงข้อมูลย้อนกลับจากผู้รับบริการไม่สามารถแสดงผลให้ผู้ปฏิบัติงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการสามารถรับรู้รับทราบได้ทันที ซึ่งมีผลต่อการดำเนินการตอบสนองต่อความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ เนื่องจากการประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูลจากโปรแกรม SPSS นั้น ต้องดำเนินการโดยผู้ปฏิบัติงานการประเมินคุณภาพการให้บริการที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการวิเคราะห์ข้อมูล และการใช้งานโปรแกรมดังกล่าวด้วย รวมถึงต้องมีความละเอียดรอบคอบและทักษะในการปฏิบัติงานจึงต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานพอสมควร ซึ่งในประเด็นปัญหานี้ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศแบบใหม่มาช่วยในการประเมินคุณภาพให้บริการจากผู้รับบริการ เช่น การประเมินคุณภาพการให้บริการแบบออนไลน์ในทุกงานที่ให้บริการ หรือการนำ QR Code มาช่วยในการ

ประเมินคุณภาพให้บริการจากผู้รับบริการ ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าวสามารถออกรายงานแบบ Realtime เมื่อมีการประเมินคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการ

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

บรรณานุกรม

Bitner. (1992). **Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees.** Journal of Marketing, 56.

Christian Grönroos. (1984). **A Service Quality Model and its Marketing Implications.** Journal of Marketing, 18(4).

Cordupleski, Rust, และ Zahorik. (1993). **Customer satisfaction, customer retention, and market share.** Journal of Retailing, 69.

Cronin, Jr J Joseph, Taylor, และ Steven A. (1992). **Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension.** Journal of Marketing, 56(3).

Fitzsimmons. (2004). **Service Management.** 78.

Gronroos. (1990). **Service management and marketing.** Massachusetts: Lexington Books.

Kotler, และ Anderson. (1987). 102.

M.J. Bitner, และ A.R. Hubbert. (1994). **Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus Service Quality: New Directions in Theory and Practice.**

Napaporn Khantanapha. (2000). **An Empirical Study of Service Quality in Part-time MBA Program in Private and Public Universities in Thailand.** Dissertation Submitted to the Degree of Doctor of Business Administration, Wayne Huizenga Graduate School of Business and Entrepreneurship. Nova Southeastern University Oliver, Pamela E.(1993). Annual Review of Sociology.

Oliver RL. (1993). **A Conceptual Model of Service Quality and Service Satisfaction :Compatible Goals, Different Concepts.** Adv Service Marketing Management, 2.

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

Buzzell, R. D.

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

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

V.A. Zeithaml. (1988). **Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End**

Model and Synthesis of Evidence. Journal of Marketing, 52(3). เข้าถึงได้จาก

<http://dx.doi.org/10.2307/1251446>

White, และ Abel. (1995). **ความหมายของคุณภาพการให้บริการ**. (ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต, บรรณาธิการ) เรียกใช้เมื่อ 15 มีนาคม 2561 จาก Writer แบ่งปันความรู้ สู้กันและกัน:

[http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=3&bookID=1285&read=true
&count=%20true](http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=3&bookID=1285&read=true&count=%20true)

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

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

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

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

จินตนา บุญเดิม. (2549). **คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐประเทศ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต.**

- ชนนาค ม่วงแก้ว. (2555). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 10.
- ดร.ณิ คงสุวรรณ. (2542). ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายหนังสือสำคัญ สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การศึกษาเพื่อพัฒนาศักยภาพมนุษย์).
- ประวร ไชยอ้าย. (2556). คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษปริญญามหาบัณฑิต, 9.
- ปิยะวัฒน์ น้อยนอนเมือง. (2559). การจัดการสหกรณ์ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
- พรพิมล คงฉิม. (2554). การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการจาก บริษัท เอ็ม. เอช.อี - ดีแมก (ที) จำกัด. สารนิพนธ์หลักสูตรปริญญาการศึกษาหาบัณฑิต.
- ภวดี วรรณพิน. (2554). การประเมินคุณภาพการบริการของร้าน True Coffee สาขาในมหาวิทยาลัย. ปริญญา นิพนธ์ (บริหารธุรกิจ).
- ยุวดี มีพรปัญญาทวีโชค. (2553). การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการของร้านกาแฟฟรีเมี่ยม แฟรนไชส์ของต่างประเทศกับแฟรนไชส์ของไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต.
- ลัดดา พุทธวารีกานต์ . (2550). พฤติกรรมและความพึงพอใจโดยรวมในการบริโภคเครื่องดื่มกาแฟสดที่ร้าน True Coffee สาขาอาคารทรู ทาวเวอร์ ถนนรัชดาภิเษก กรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต.
- วรรณวิมล จงจรวายสกุล. (2551). ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล. ทุนวิจัยวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2552). จรรยาบรรณของบุคลากร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

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

สมิต สัจฉกร. (2543). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ (พิมพ์ครั้งที่ พิมพ์ครั้งที่ 2)**. กรุงเทพมหานคร: สายธาร.

สิริกุล พรหมชาติ. (2552). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407**

พัฒนา จำกัด. สารนิพนธ์ หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.

เสาวนิต ปทุมวัฒน์ . (2545). **การประเมินคุณภาพการบริการของลูกค้าธนาคารประชาชน**. วิทยานิพนธ์

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาพีชไร.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจหลังการให้บริการเสร็จ
ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

Job No.....

แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของอาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาของสถาบัน
ที่มีต้องงานบริการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

กลุ่มงาน : เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ :

1. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

บุคลากรสถาบัน ☐ อาจารย์ นักศึกษา ☐ ภาคปกติ
☐ สายสนับสนุน ☐ ภาคพิเศษ

หน่วยงาน/คณะ/วิทยาลัย.....

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดระบุ ☒ ระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต้องงานบริการด้านต่างๆ ของสำนัก พร้อมทั้งกรุณาให้คำแนะนำและ
สิ่งที่ต้องปรับปรุงด้วย

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 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ					
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย ☐ นัดหมาย ☐ ไม่ได้นัดหมาย					
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน					
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ					
ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่าง ยิ่ง
4. การมองอนาคตและความผูกพัน					
4.1 ท่านอยากจะใช้บริการจากสำนักอีกในครั้งต่อไป					
4.2 เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ					

ข้อเสนอแนะอื่น

.....
.....

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

ขอขอบคุณท่านที่กรุณาให้ความคิดเห็นเพื่อสำนักจะได้นำไปปรับปรุงงานบริการข้างต้นให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

กรุณาส่งกลับคืนสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสยามบรมราชกุมารี ชั้น 11 จักขอบคุณยิ่ง

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามเพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจการเข้าใช้บริการห้องปฏิบัติงาน
คอมพิวเตอร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

1) แบบสอบถามห้องปฏิบัติงานคอมพิวเตอร์การเรียนการสอน



แบบสอบถามความพึงพอใจต่อบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

1. ข้อมูลผู้ให้บริการ

1.1. ประเภทผู้ใช้งาน

- ☐ นักศึกษาปริญญาโทภาคปกติ ☐ นักศึกษาปริญญาโทภาคพิเศษ ☐ นักศึกษาปริญญาเอก
☐ บุคลากรสถาบัน (อาจารย์/เจ้าหน้าที่) ☐ บุคคลภายนอก

1.2. หน่วยงาน.....

2. ข้อมูลการใช้บริการ

2.1. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Lab) ที่ใช้บริการ ☐ Lab 2 (ชั้น 9) ☐ Lab 3 (ชั้น 9) ☐ Lab 4 (ชั้น 10)

2.2. วันและเวลาที่ใช้บริการ วันที่.....ช่วงเวลา.....

2.3. ชื่อเรื่อง/วิชา/หลักสูตร.....

2.4. หมายเลขเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้บริการ.....(โปรดระบุหมายเลขที่ติดอยู่ด้านหน้าของเครื่อง เช่น A5)

3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Lab) (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ระบุระดับความพึงพอใจ)

ระดับความพึงพอใจ	(1) น้อยที่สุด	(2) น้อย	(3) ปานกลาง	(4) มาก	(5) มากที่สุด
3.1. สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์					
3.2. ประสิทธิภาพการใช้งาน Mouse/Keyboard					
3.3. ความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์					
3.4. ความสะอาดของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์					
3.5. ความคมชัดของจอ Projector					
3.6. ความคมชัดของจอโทรทัศน์					
3.7. ความคมชัดของระบบเสียง					
3.8. การเตรียมความพร้อมในการเปิดให้บริการห้อง Lab					
3.9. ความสุภาพและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ Lab					

4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ระบุระดับความพึงพอใจ)

ระดับความพึงพอใจ	(1) น้อยที่สุด	(2) น้อย	(3) ปานกลาง	(4) มาก	(5) มากที่สุด
4.1. สิ่งอำนวยความสะดวกในห้อง Lab					
4.2. ความสะอาดสบายของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab					
4.3. ความสะอาดของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab					
4.4. สิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดบริการ Help Desk					

5. ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

2) แบบสอบถามห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ Walk-in

6/4/2018

แบบสอบถามความพึงพอใจ(Satisfaction Survey)ต่อบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับ Walk-in

แบบสอบถามความพึงพอใจ(Satisfaction Survey)ต่อบริการ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับ Walk-in

* Required

1. ข้อมูลผู้ใช้บริการ

1.1 ประเภทผู้ใช้บริการ *

Check all that apply.

☐ นักศึกษาปริญญาโท ภาคปกติ (Full-time graduate student)

☐ นักศึกษาปริญญาโท ภาคพิเศษ (Part-time graduate student)

☐ นักศึกษาปริญญาเอก (Ph.D student)

1.2 คณะวิทยาลัย (Schools) *

Mark only one oval.

☐ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ (The Graduate School of Public Administration:GSPA)

☐ คณะบริหารธุรกิจ (School of Business Administration)

☐ คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ (School of Development Economics)

☐ คณะสถิติประยุกต์ (School of Applied Statistics)

☐ คณะภาษาและการสื่อสาร (School of Language and Communication)

☐ คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม (School of Social and Environmental Development)

☐ คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (School of Human Resource Development)

☐ คณะนิติศาสตร์ (School of Law)

☐ คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ (Graduate School of Communication Arts and Management Innovation :GSCM)

☐ คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม(School of Environmental Development Administration)

☐ คณะการจัดการการท่องเที่ยว(School of Tourism Management)

☐ วิทยาลัยนานาชาติ(International College)

2. ข้อมูลการใช้บริการ

3. 2.1 หมายเลขเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้บริการ (ระบุ
หมายเลขประจำเครื่อง เช่น A5)

https://docs.google.com/forms/d/1F8oCduJ2W9FErKs3ozfaFhikmsal1qQXXF2Vl_nV4/edit

1/6

6/4/2018

แบบสอบถามความพึงพอใจ (Satisfaction Survey) ต่อบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับ Walk-in

4. 2.2 วัตถุประสงค์การใช้งาน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ) *

Check all that apply.

- ☐ Internet
- ☐ Microsoft Office
- ☐ โปรแกรมเพื่อประมวลผลข้อมูล/คำนวณทางสถิติ เช่น SPSS, Lisrel
- ☐ บริการพิมพ์ Smart print
- ☐ Other: _____

5. 2.3 ความถี่ในการใช้บริการในรอบ 1 สัปดาห์ที่ผ่านมา

Mark only one oval.

- ☐ 1 - 2 ครั้ง
- ☐ 3 - 4 ครั้ง
- ☐ มากกว่า 4 ครั้ง

6. 2.4 ช่วงเวลาที่ใช้บริการ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

Check all that apply.

- ☐ จันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.30 - 12.30 น.
- ☐ จันทร์ - ศุกร์ เวลา 12.30 - 16.30 น.
- ☐ จันทร์ - ศุกร์ เวลา 16.30 - 20.30 น.
- ☐ เสาร์ - อาทิตย์ เวลา 8.30 - 13.00 น.
- ☐ เสาร์ - อาทิตย์ เวลา 13.00 - 17.30 น.

7. 2.5 จำนวนเวลาเฉลี่ยที่ใช้บริการในแต่ละครั้ง

Mark only one oval.

- ☐ น้อยกว่า 30 นาที
- ☐ 30 นาที - 1 ชั่วโมง
- ☐ 1 - 2 ชั่วโมง
- ☐ มากกว่า 2 ชั่วโมง

3. ความคิดเห็นต่อการให้บริการ

8. 3.1 ความเหมาะสมต่อเวลาเปิด ปิด ในบริการ

Mark only one oval.

- ☐ เหมาะสม (จันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.30 - 20.30 น./เสาร์ - อาทิตย์ เวลา 8.30 - 17.30 น.)
- ☐ ไม่เหมาะสม (ระบุระยะเวลาที่เหมาะสม ด้านล่าง)

9. ระยะเวลาที่เหมาะสม คือ

6/4/2018

แบบสอบถามความพึงพอใจ (Satisfaction Survey) ต่อบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับ Walk-in

10. 3.2 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ

Mark only one oval.

- ☐ จำนวนน้อยไปไม่เพียงพอ
- ☐ จำนวนเหมาะสมเพียงพอ

4. ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

โปรดระบุระดับความพึงพอใจ 1 = น้อยที่สุด, 2 = น้อย, 3 = ปานกลาง, 4 = มาก, 5 = มากที่สุด

11. 4.1 สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์

Mark only one oval.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

12. 4.2 ประสิทธิภาพการใช้งาน Mouse/Keyboard

Mark only one oval.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

13. 4.3 ความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์

Mark only one oval.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

14. 4.4 ความพร้อมใช้งานของโปรแกรมที่ให้บริการ

Mark only one oval.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

15. 4.5 ความสะอาดของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

Mark only one oval.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

6/4/2018

แบบสอบถามความพึงพอใจ (Satisfaction Survey) ต่อบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับ Walk-in

16. 4.6. ความผูกพันและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ Lab*Mark only one oval.*

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

5. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่

โปรดระบุระดับความพึงพอใจ 1 = น้อยที่สุด, 2 = น้อย, 3 = ปานกลาง, 4 = มาก, 5 = มากที่สุด

17. 5.1. สิ่งอำนวยความสะดวกในห้อง Lab*Mark only one oval.*

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

18. 5.2. ความสะอาดสบายของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab*Mark only one oval.*

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

19. 5.3. ความสะอาดของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab*Mark only one oval.*

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

20. 5.4. สิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดบริการ Help Desk*Mark only one oval.*

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

6. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ Smart Print (ถ้าใช้บริการ)

โปรดระบุระดับความพึงพอใจ 1 = น้อยที่สุด, 2 = น้อย, 3 = ปานกลาง, 4 = มาก, 5 = มากที่สุด

6/4/2018

แบบสอบถามความพึงพอใจ (Satisfaction Survey) ต่อบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับ Walk-in

21. 6.1. ความง่ายของขั้นตอนในการใช้งาน

Mark only one oval.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

22. 6.2. ความคมชัดของเอกสารที่พิมพ์

Mark only one oval.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

7. ความผูกพันต่อการให้บริการ

23. 7.1. ท่านคิดว่าจะใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์นี้ในครั้งถัดไปหรือไม่

Mark only one oval.

- ☐ ใช่บริการ
- ☐ ไม่ใช่บริการ (ระบุเหตุผลด้านล่าง)

24. เหตุผลที่ไม่ใช่บริการ

25. 7.2. ท่านคิดว่าจะแนะนำให้นักศึกษาท่านอื่นมาใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์นี้หรือไม่

Mark only one oval.

- ☐ แนะนำ
- ☐ ไม่แนะนำ (ระบุเหตุผลด้านล่าง)

26. เหตุผลที่ไม่แนะนำ

8. ขั้วร้องเรียน/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

27. 8.1. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

6/4/2018

แบบสอบถามความพึงพอใจ(Satisfaction Survey)ต่อบริการโสตทัศนศึกษาผ่านระบบวีดิทัศน์ทางไกลสำหรับ Walk-in

28. 8.2. สิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่

29. 8.3. บริการ Smart Print

30. 8.4. อื่นๆ

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศขอขอบคุณท่านที่ให้ความกรุณาให้ความคิดเห็น เพื่อสำนักจะได้นำไปปรับปรุงงานบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

Powered by
 Google Forms

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามเพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจการใช้บริการ
นักศึกษาช่วยปฏิบัติงานด้านคอมพิวเตอร์ (Helpdesk)
ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการ Help desk

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้อมูลผู้ตอบ คณะ/สำนัก.....

วันที่...../...../.....



บุคลากร



นศ.ภาคปกติ



นศ.ภาคพิเศษ

โปรดระบุระดับความพึงพอใจของท่าน พร้อมทั้งกรุณาให้คำแนะนำและสิ่งที่ต้องปรับปรุง

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
1.ท่าทีความสุภาพ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ					
2.ความกระตือรือร้นและความตั้งใจในการให้บริการ					
3. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ					
4. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การช่วยเหลือให้คำแนะนำ การแก้ปัญหา					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศขอขอบคุณท่านที่กรุณาให้ความคิดเห็นเพื่อสำนักจะได้นำไปปรับปรุงงานบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ภาคผนวก ง

“ตัวอย่าง”

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ
งานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ 2561 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 2560 – มีนาคม 2561 โดยวิธีการแจกแบบสำรวจไปยังผู้รับบริการหลังการให้บริการเสร็จ และวิธีการสำรวจแบบออนไลน์ ซึ่งมีการจำแนกได้ดังนี้

3.1 บุคลากรผู้ตอบแบบสำรวจหลังการให้บริการเสร็จ จำนวน 148 ชุด สามารถจำแนกตามกลุ่มงานที่ให้บริการ ดังนี้

กลุ่มงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1. กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน	44	29.73
2. กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ	8	5.41
3. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ	16	10.81
4. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์	80	54.05
รวม	148	100.00

3.2 ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 385 ชุด สามารถจำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้บริการ ดังนี้

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวนรวม	ร้อยละ
	LAB walk-in	LAB การเรียนการสอน		
1. บุคลากร	-	47	47	12.21
2. นักศึกษาปริญญาโท ภาคปกติ	107	45	152	39.48
3. นักศึกษาปริญญาโท ภาคพิเศษ	50	-	50	12.99
4. นักศึกษาปริญญาเอก	57	27	84	21.82
5. บุคคลภายนอก	-	52	52	13.51
รวม	214	167	385	100.00

3.3 ผู้ใช้บริการ Helpdesk มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 33 ชุด สามารถจำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้บริการ ดังนี้

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1. บุคลากรสถาบัน	2	6.06
2. นักศึกษาภาคปกติ	26	78.79
3. นักศึกษาภาคพิเศษ	5	15.15
รวม	33	100.00

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รับข้อมูลที่สะท้อนปัญหาและคุณภาพของงานบริการที่ดำเนินการอยู่
2. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งบุคลากรและนักศึกษาจะทำให้ได้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาคุณภาพงานบริการของสำนัก
3. ช่วยในการปรับปรุงประสิทธิภาพงานบริการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

5. 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 โดยมีความหมายของคะแนนดังนี้

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

และได้กำหนดเกณฑ์การประเมินความคิดเห็นของผู้รับบริการเป็น 5 ระดับ โดยมีความหมายของคะแนนดังนี้

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

รายละเอียดการสำรวจดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจของบุคลากรภายในสถาบันจำแนกตามประเภทงานบริการของสำนักเทคโนโลยี

สารสนเทศ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.
	1	2	3	4	5		
กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน							
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่							
1.1 ทำหน้าที่ ความสุภาพ ความเป็นมิตร	-	-	2.44	7.32	90.24	4.80	0.459
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	-	-	2.44	7.32	90.24	4.88	0.400
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	-	-	7.32	7.32	85.37	4.78	0.571
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	-	-	4.88	9.76	85.37	4.80	0.511
2. ความพึงพอใจต่อเวลา							
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	-	-	-	12.20	87.80	4.88	0.331
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	-	-	-	4.88	95.12	4.95	0.218
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน							
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	-	-	-	9.76	90.24	4.90	0.300
โดยเฉลี่ย	-	-	2.44	8.36	89.20	4.86	0.399
กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ							
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่							
1.1 ทำหน้าที่ ความสุภาพ ความเป็นมิตร	-	-	-	11.11	88.89	4.89	0.333
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	-	-	-	11.11	88.89	4.89	0.333
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	-	-	11.11	-	88.89	4.78	0.667
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	-	-	11.11	-	88.89	4.78	0.667
2. ความพึงพอใจต่อเวลา							
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	-	-	-	11.11	88.89	4.89	0.333
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	-	-	-	11.11	88.89	4.89	0.333

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.
	1	2	3	4	5		
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน							
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	-	-	-	11.11	88.89	4.89	0.333
โดยเฉลี่ย	-	-	3.17	7.94	88.89	4.86	0.429
กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์							
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่							
1.1 ทำที่ ความสุภาพ ความเป็นมิตร	1.11	-	3.33	25.56	70.00	4.63	0.661
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	1.11	-	2.22	24.44	72.22	4.67	0.636
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	1.11	-	3.33	26.67	68.89	4.62	0.663
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	1.11	-	3.33	27.78	67.78	4.61	0.665
2. ความพึงพอใจต่อเวลา							
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	1.11	1.11	1.11	26.67	70.00	4.63	0.678
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	1.12	-		28.09	70.79	4.67	0.599
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน							
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	1.11	-	-	30.00	68.89	4.66	0.603
โดยเฉลี่ย	1.11	0.16	2.22	27.03	69.79	4.64	0.644
กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ							
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่							
1.1 ทำที่ ความสุภาพ ความเป็นมิตร	-	-	-	-	5.00	5.00	-
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	-	-	-	-	5.00	5.00	-
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	-	-	-	-	5.00	5.00	-
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	-	-	-	-	5.00	5.00	-

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.
	1	2	3	4	5		
2. ความพึงพอใจต่อเวลา							
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	-	-	-	-	5.00	5.00	-
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	-	-	-	-	5.00	5.00	-
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน							
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	-	-	-	-	5.00	5.00	-
โดยเฉลี่ย	-	-	-	-	5.00	5.00	-
ค่าเฉลี่ยรวม	4.84						

จากตารางข้างต้นจะเห็นว่าผู้รับบริการภายในสถาบันมีความพึงพอใจต่อการใช้งานบริการต่าง ๆ ของสำนักโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ทั้งนี้ โดยมีสรุปผลความพึงพอใจของกลุ่มงานต่าง ๆ ดังนี้

1. กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 มีความพึงพอใจในเรื่องความตรงต่อเวลานัดหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.95 และความพึงพอใจในเรื่องรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.78

2. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 มีความพึงพอใจในเรื่องท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ ความตรงต่อเวลานัดหมาย และความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 4.89 และมีความพึงพอใจในเรื่องรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น และความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากัน 4.78

3. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 มีความพึงพอใจในเรื่องความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก

และความตรงต่อเวลานัดหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.67 และมีความพึงพอใจในเรื่องความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.61

4. กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นของบุคลากรภายในสถาบัน เกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามประเภทงานบริการของสำนัก

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	SD.
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง		
กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน (41)							
การมองอนาคตและความผูกพัน							
1. หากมีปัญหาคงขอใช้บริการอีก	-	-	-	4.88	95.12	4.95	0.218
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอ คำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	-	-	-	7.32	92.68	4.93	0.264
โดยเฉลี่ย	-	-	-	6.10	93.90	4.94	0.241
กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ (9)							
การมองอนาคตและความผูกพัน							
1. หากมีปัญหาคงขอใช้บริการอีก	-	-	-	11.11	88.89	4.89	0.333
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอ คำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	-	-	-	11.11	88.89	4.89	0.333
โดยเฉลี่ย	-	-	-	11.11	88.89	4.89	0.333
กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ (90)							
การมองอนาคตและความผูกพัน							
1. หากมีปัญหาคงขอใช้บริการอีก	1.11	-	-	30.00	68.89	4.66	0.603
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอ คำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	1.11	-	-	32.22	66.67	4.63	0.608
โดยเฉลี่ย	1.11	-	-	31.11	67.78	4.64	0.605

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	SD.
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง		
กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ (8)							
การมองอนาคตและความผูกพัน							
1. หากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก	-	-	-	12.5	87.5	4.88	0.354
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีที่จะขอ คำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	-	-	-	12.5	87.5	4.88	0.354
โดยเฉลี่ย	-	-	-	12.50	87.50	4.88	0.354

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่าผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีสรุปผลตามรายละเอียดดังนี้

1. กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.94 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานในอนาคต โดยหากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีที่จะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93

2. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.89 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศในอนาคต โดยหากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีที่จะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89

3. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.64 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ในอนาคต โดยหากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีที่จะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63

4. กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.88 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานในอนาคต โดยหากมีปัญหาก็จะขอใช้บริการอีก และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีก็จะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.88

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

1. ต้องการให้ ITC มีโปรแกรม Acobat Pro x สำหรับไว้ใช้ในการทำงาน เนื่องจากโปรแกรมนี้เป็นโปรแกรมที่จำเป็นมากในการทำงาน
2. น่ารักมาก มี service mind ให้คำแนะนำดีมาก
3. การให้บริการดีมาก เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส รวดเร็ว
4. ทำงานได้รวดเร็วดีมาก (กฤตภาส)
5. บริการดีเยี่ยม (4)
6. เจ้าหน้าที่มีจิตให้บริการมากที่สุด
7. บริการดี เป็นมิตรยิ้มแย้มแจ่มใส

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.
		1	2	3	4	5		
	ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer lab)							
1.1	สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์	3.27	1.87	15.89	37.38	41.59	4.12	0.966
1.2	ประสิทธิภาพการใช้งาน Mouse/Keyboard	1.87	6.07	14.95	35.98	41.12	4.08	0.985
1.3	ความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์	2.83	4.72	18.40	33.02	41.04	4.05	1.020
1.4	ความพร้อมใช้งานของโปรแกรมที่ให้บริการ	1.89	4.25	16.04	36.32	41.51	4.11	0.952
1.5	ความสะอาดของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	1.90	5.21	15.64	28.44	48.82	4.17	1.000
1.6	ความสุภาพและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ Lab	-	2.37	14.69	32.23	50.71	4.31	0.809

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.
		1	2	3	4	5		
	โดยเฉลี่ย	1.96	4.08	15.93	33.89	44.13	4.14	0.955
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่								
2.1	สิ่งอำนวยความสะดวกในห้อง Lab	1.40	2.34	22.43	29.44	44.39	4.13	0.935
2.2	ความสะดวกสบายของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	0.47	2.83	17.92	32.55	46.23	4.21	0.869
2.3	ความสะอาดของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	0.47	3.74	15.42	32.24	48.13	4.24	0.880
2.4	สิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดบริการ Help Desk	0.94	2.83	16.51	33.02	46.70	4.22	0.887
	โดยเฉลี่ย	0.82	2.93	18.07	31.81	46.36	4.20	0.893
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ Smart Print (ถ้าใช้บริการ)								
3.1	ความง่ายของขั้นตอนในการใช้งาน	0.47	2.37	18.01	36.97	42.18	4.18	0.843
3.2	ความคมชัดของเอกสารที่พิมพ์	-	1.43	12.38	35.71	50.48	4.35	0.751
	โดยเฉลี่ย	0.24	1.90	15.20	36.34	46.33	4.27	0.797
	ค่าเฉลี่ยรวม	4.20						

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 โดยมีความพึงพอใจเรื่องความคมชัดของเอกสารที่พิมพ์ อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.35 และมีความพึงพอใจเรื่องความง่ายในการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.05

ข้อมูลการใช้บริการ

3.1 วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ

วัตถุประสงค์การใช้บริการ	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
1) อินเทอร์เน็ต	122	32.71
2) โปรแกรม Microsoft Office	94	25.20
3) โปรแกรมเพื่อประมวลผลข้อมูล/คำนวณทางสถิติ เช่น SPSS, Lisrel	13	3.49
4) บริการพิมพ์ Smart Print	137	36.73
5) E-Thesis	4	1.07
6) Scanning	1	0.27
7) Journal	1	0.27
8) GMS Add-on	1	0.27
รวม		100.00

จากตารางข้างต้นพบว่า ผู้เข้าใช้บริการมีวัตถุประสงค์ของการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) โดยมีจำนวนการใช้บริการพิมพ์ Smart Print คิดเป็นร้อยละ 36.73 รองลงมาคือจำนวนการใช้อินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 32.71 ใช้บริการโปรแกรม Microsoft Office คิดเป็นร้อยละ 25.20 โปรแกรมเพื่อประมวลผลข้อมูล/คำนวณทางสถิติ เช่น SPSS, Lisrel คิดเป็นร้อยละ 3.49 ใช้บริการ E-Thesis คิดเป็นร้อยละ 1.07 และใช้งาน Scanning Journal GMS Add-on มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.27 ตามลำดับ

3.2 ความถี่ในการใช้บริการในรอบ 1 สัปดาห์

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
1) 1 - 2 ครั้ง	181	84.58
2) 3 - 4 ครั้ง	18	8.41
3) มากกว่า 4 ครั้ง	11	5.14
4) ไม่ระบุ	4	1.87
รวม	214	100.00

จากตารางข้างต้นพบว่า จำนวนผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) มีความถี่ในการใช้บริการ 1 – 2 ครั้ง ในรอบ 1 สัปดาห์ จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.58 จำนวนผู้เข้าใช้บริการรองลงมาคือใช้บริการ 3 – 4 ครั้ง ในรอบ 1 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 8.41 ใช้บริการมากกว่า 4 ครั้ง ในรอบ 1 สัปดาห์ มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.87 ตามลำดับ

3.3 ช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
1) วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 8.30 – 12.30 น.	64	21.55
2) วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 12.30 – 16.30 น.	82	27.61
3) วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 16.30 – 20.30 น.	32	10.77
4) วันเสาร์ – วันอาทิตย์ เวลา 8.30 – 13.00 น.	63	21.21
5) วันเสาร์ – วันอาทิตย์ เวลา 13.00 – 17.30 น.	56	18.86
รวม		100.00

จากตารางข้างต้นพบว่า จำนวนผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) ในช่วงวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 12.30 – 16.30 น.มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.61 จำนวนผู้เข้าใช้บริการรองลงมาคือช่วงวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 8.30 – 12.30 น. คิดเป็นร้อยละ 21.55 ช่วงวันเสาร์ – วันอาทิตย์ เวลา 8.30 – 13.00 น. คิดเป็นร้อยละ 21.21 ช่วงวันวันเสาร์ – วันอาทิตย์ เวลา 13.00 – 17.30 น. คิดเป็นร้อยละ 18.86 และช่วงวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 16.30 – 20.30 น. มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10.77ตามลำดับ

3.4 จำนวนเวลาเฉลี่ยที่ใช้บริการในแต่ละครั้ง

เวลาเฉลี่ยที่ใช้บริการ	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
1) น้อยกว่า 30 นาที	54	25.23
2) 30 นาที - 1 ชั่วโมง	81	37.85
3) 1 - 2 ชั่วโมง	44	20.56
4) มากกว่า 2 ชั่วโมง	31	14.49
5) ไม่ระบุ	4	1.87
รวม	214	100.00

จากตารางข้างต้นพบว่า จำนวนเวลาเฉลี่ยที่มีผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) ในแต่ละครั้งมากที่สุด คือ 30 นาที - 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 37.85 รองลงมาใช้บริการน้อยกว่า 30 นาที ในแต่ละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 25.23 ใช้บริการเฉลี่ย 1 - 2 ชั่วโมง ในแต่ละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 20.56 และใช้บริการมากกว่า 2 ชั่วโมง ในแต่ละครั้งน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.49 ตามลำดับ

3.5 ความเหมาะสมต่อเวลาเปิดปิดให้บริการ

ความเหมาะสมต่อเวลาเปิดปิดให้บริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1) เหมาะสม (จันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.30 - 20.30 น./เสาร์ - อาทิตย์ เวลา 8.30 - 17.30 น.)	189	88.32
2) ไม่เหมาะสม	23	10.75
3) ไม่ระบุ	2	0.93
Total	214	100.00

จากตารางข้างต้นพบว่า ผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมต่อเวลาเปิดปิดให้บริการ (จันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.30 - 20.30 น./เสาร์ - อาทิตย์ เวลา 8.30 - 17.30 น.) เห็นว่าเหมาะสมแล้ว คิดเป็นร้อยละ 88.32 และเห็นว่าไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 10.75 โดยมีการแสดงความคิดเห็นถึงระยะเวลาที่คิดว่าเหมาะสม ดังนี้

- วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 8.00 - 17.30 (3)
- วันเสาร์-อาทิตย์ อยากให้เปิด 08.00 (3)
- วันเสาร์-อาทิตย์ 08.00-17.00 น.
- ขยายเวลาช่วงวันเสาร์อาทิตย์ออกไปประมาณ 19.00
- เวลา 7.30-19.00
- วันเสาร์-อาทิตย์ ควรเปิดปิดเท่าวันปกติ
- เวลา 8.30-20.30 ทุกวัน
- วันเสาร์-อาทิตย์ 8.00-19.00
- วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 8.30 - 20.30
- เพิ่มระยะเวลาวันเสาร์อาทิตย์
- ทุกวัน 8.30-20.30 น.

3.6 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ

จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1) จำนวนเหมาะสมเพียงพอ	198	92.52
2) จำนวนน้อยไปไม่เพียงพอ	15	7.01
3) ไม่ระบุ	1	0.47
รวม	214	100.00

จากตารางข้างต้นพบว่า ผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเพียงพอของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ เห็นว่ามีจำนวนเหมาะสมเพียงพอแล้ว คิดเป็นร้อยละ 92.52 และเห็นว่ามีจำนวนน้อยไปไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 7.01

3.7 ความผูกพันต่อการให้บริการ

ความคิดเห็น	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1) การใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ในครั้งถัดไป		
1) ใช้บริการ	213	99.53
2) ไม่ใช้บริการ	1	0.47
รวม	214	100.00
2) การแนะนำให้มาใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์		
1) แนะนำ	207	96.73
2) ไม่แนะนำ	5	2.34
3) ไม่ระบุ	2	0.93
รวม	214	100.00

จากตารางข้างต้นพบว่า ผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อการให้บริการโดยจะใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ในครั้งถัดไป คิดเป็นร้อยละ 99.53 และไม่ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 0.47 ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้เข้าใช้บริการจะแนะนำให้นักศึกษาท่านอื่นมาใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์นี้ คิดเป็นร้อยละ 96.73 และไม่แนะนำ คิดร้อยละ 2.34 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

- เครื่องคอมพิวเตอร์แถวด้านริมขวาค่อนข้างช้า
- มีกลิ่นเหม็นมากแทบจุกทุกครั้งที่ใช้บริการ
- ดีมาก (9)
- บางทีห้องเหม็นกลิ่นอะไรสักอย่าง ตั้งแต่หอมที่แล้ว แต่หอมนี้ กลิ่นไม่ค่อยมี อยากให้ปรับเรื่องกลิ่น เพราะบางครั้งมาใช้บริการนาน กลิ่นไม่สะอาด นักศึกษารู้สึกปวดศีรษะ
- ขอให้เพิ่มหูฟังด้วย
- โปรแกรมไม่อัปเดต โดยเฉพาะ Office ควรเป็น 2016 ได้แล้ว
- โต๊ะคอมพิวเตอร์ เม้าส์ บันทึกลับอร์ด โต๊ะไม่สะอาด มีกลิ่นอับในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
- ควรมีเครื่องสำรองไฟ
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดีมาก ๆ
- หากมี Software อื่นๆ จะดีมาก ๆ เช่น สมการโครงสร้าง หรือโปรแกรมอื่น ๆ ให้สอดคล้องกับการเรียน การสอนของนักศึกษา เช่น โปรแกรมเฉพาะทางสถิติ/ ทำวิทยานิพนธ์ เป็นต้น แต่จะดีมาก ๆ หากสามารถรองรับกับ Notebook และมีเครื่องปริ้นอยู่สถานที่อื่น ๆ นอกจาก computer lab, library ไม่รู้ว่าคอมเม้นท์นี้จะถึงมือผู้ที่เกี่ยวข้องมั๊ย หากถึงและมีการเปลี่ยนแปลงได้จะเป็นประโยชน์ทั้งต่อนักศึกษาหน่วย IT และองค์กร
- อยากให้น้ำดื่ม หรือ ชา กาแฟ ให้บริการ
- คอมพิวเตอร์เปิดได้เร็วกว่าเดิมมาก ๆ ไม่ต้องรอนาน ดีมาก ๆ เลย ขอขอบคุณ
- เครื่องที่ 10 หลังจาก login แล้วรอนานประมาณ 10-15 นาที ขณะที่เครื่องอื่นรอไม่ถึง 2 นาที ระบายดูให้ด้วย
- เจ้าหน้าที่ Helpdesk มี service mind และให้การช่วยเหลือดีมาก
- เจ้าหน้าที่ให้บริการ และคำแนะนำดีมาก ให้ความช่วยเหลือและพูดเพราะ สุภาพ สวย
- ควรเพิ่มระบบเติมเงินอัตโนมัติ หรือเติมจาก digital wallet
- ปุ่มยืนยันการสั่งพิมพ์ที่เครื่องพิมพ์ พอมีคนใช้บริการเยอะ หน้าจอทัชสกรีนเริ่มอืด ต้องกดย้ายหลายรอบ
- ค่าปริ้นถูกกว่านี้ไม่ได้หรือ
- ติดตั้งสั่งพิมพ์จากเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวยาก
- touch screen เครื่องปริ้น ขาว-ดำ กดยากมาก

- ควรมีแม่กตัวใหญ่ ๆ ให้ บางครั้งจำเป็นต้องเย็บเอกสารที่มีความหนา
- ซ่อมเครื่องปริ้นส์ด้วย
- หน้าจอสั่งการกดยากมาก ๆ
- ควรปรับปรุงให้มีคุณภาพและขั้นตอนการทำงานที่ดียิ่งขึ้น
- ค่าบริการพิมพ์แพงกว่าข้างนอกสถาบัน

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้องค์บริการคอมพิวเตอร์ด้านการเรียนการสอน (Computer Lab) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 โดยมีความพึงพอใจเรื่องความสะดวกของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.45 และมีความพึงพอใจเรื่องความคมชัดของระบบเสียง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.23

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

1. ไมโครโฟนมีเสียงรบกวนในบางช่วง
2. อยากให้มีจัดอบรมบ่อย ๆ
3. Keyboard ปุ่ม NumLock ไฟหายใช้ได้บ้างไม่ได้บ้าง
4. เจ้าหน้าที่บริการดีมาก

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการ Helpdesk ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.
		1	2	3	4	5		
1	ท่าทีความสุภาพ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ	-	-	3.03	12.12	84.85	4.82	0.465
2	ความกระตือรือร้นและความตั้งใจในการให้บริการ	-	-		15.15	84.85	4.85	0.364
3	ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ	-	-	3.03	15.15	81.82	4.79	0.485
4	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การช่วยเหลือให้คำแนะนำ การแก้ปัญหา	3.03	-	-	12.12	84.85	4.76	0.751
ค่าเฉลี่ยรวม		0.76	-	2.02	13.64	84.09	4.80	0.516

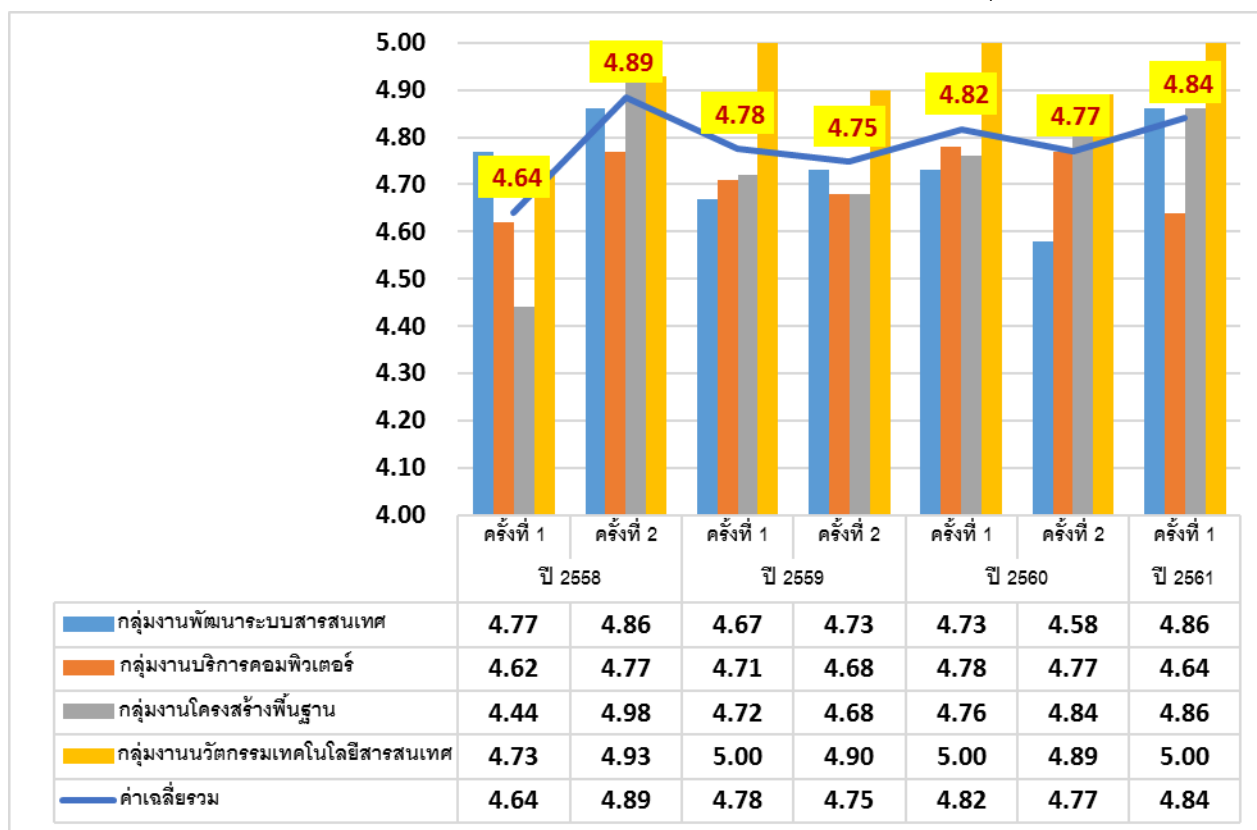
จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ Helpdesk โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 โดยมีความพึงพอใจเรื่องท่าทีความกระตือรือร้นและความตั้งใจในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การช่วยเหลือให้คำแนะนำ การแก้ปัญหา อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.76

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

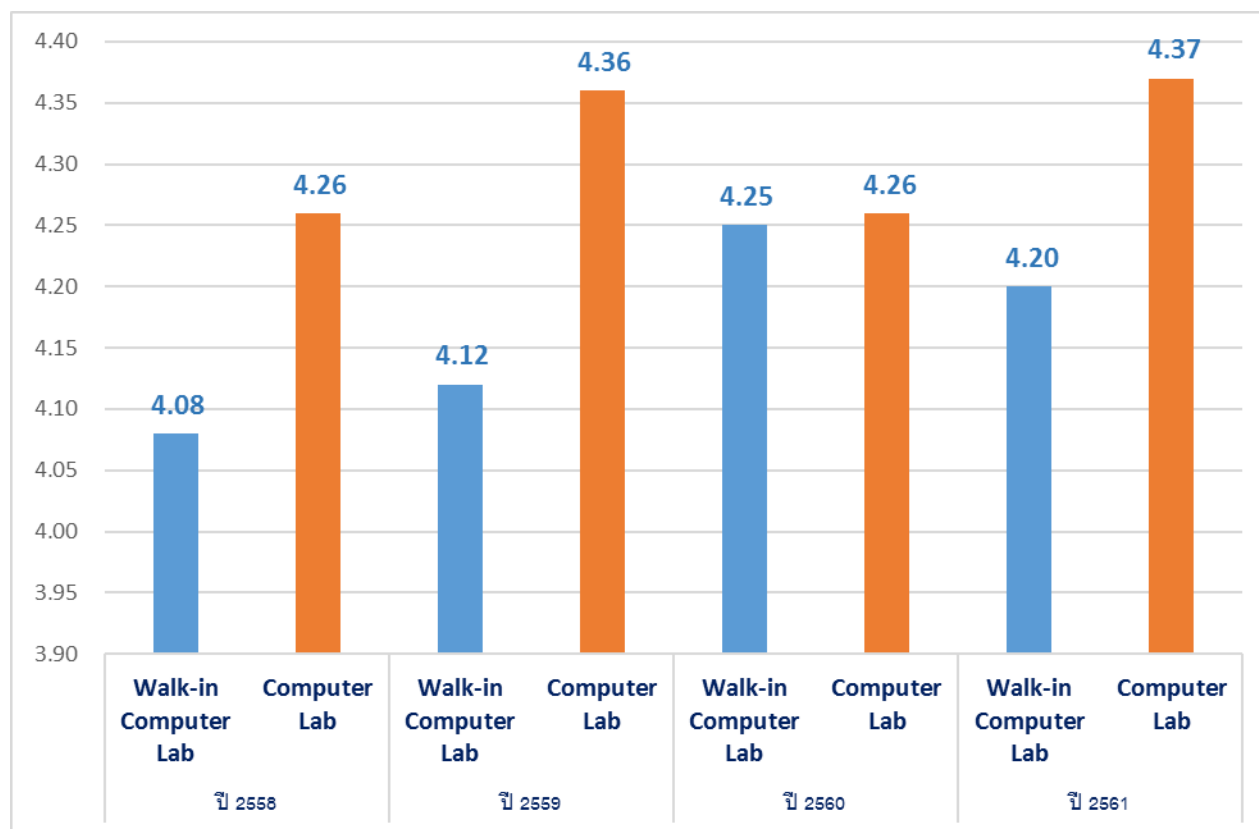
1. แยมและน็อต น่ารักมาก
2. ดีมาก ทุกคนให้ความร่วมมือและทำงานให้ได้ดี ขอชมเชย (ศ.ดร.บุษยา วีรกุล)

ภาคผนวก

แผนภูมิที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของบุคลากรภายในสถาบันที่มีต่องานบริการด้าน IT ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 – 2561 จำแนกตามกลุ่มงาน



แผนภูมิที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 – 2561



ภาคผนวก จ

“แบบฟอร์ม”

แผนการปรับปรุงข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนจาก
ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการของ
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ

แบบฟอร์มแผนการปรับปรุงข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนจากผลการสำรวจความพึงพอใจของ

ผู้รับบริการที่มีต่องานบริการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อ ร้องเรียน	การดำเนินการ				รายละเอียดการดำเนินการปรับปรุง/ คำชี้แจง	แผนดำเนินการในการให้บริการ
	ดำเนินการ แล้ว	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ	ไม่สามารถ ดำเนินการได้		

ภาคผนวก ฉ

“ตัวอย่าง”

แผนการปรับปรุงข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนจาก

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการของ

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ

**แผนการปรับปรุงข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนจากผลการสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการที่มีต่องานบริการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ครั้งที่ 1**

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	การดำเนินการ				รายละเอียดการดำเนินการปรับปรุง/คำชี้แจง	แผนดำเนินการในการให้บริการ
	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้		
1. ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง						
1.1 <u>ห้อง LAB2</u> - เครื่อง D9 Keyboard ปุ่ม NumLock ไฟหายใช้ได้บ้าง ไม่ได้บ้าง	x				ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ได้ทำการเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์ใหม่ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ LAB 2 เรียบร้อยแล้ว	
- ระบบเสียง(Microphone) ไมโครโฟนมีเสียงทอนในบางช่วง		x			ได้ดำเนินการตรวจเช็คระบบเสียง(Microphone) ไมโครโฟนเพื่อหาสาเหตุและทำการแก้ไขต่อไป	
1.2 <u>Walkin LAB</u> - เครื่องคอมพิวเตอร์แถวด้านริมขวาคอนข้างซ้าย		x			อยู่ระหว่างดำเนินการทำ image ใหม่เพื่อแก้ปัญหา windows ทำการอัปเดตเอง ทำให้เครื่องช้า	มีแผนการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเดือนมิถุนายน 2561
- ขอให้เพิ่มหูฟังด้วย				x	ไม่มีให้บริการ นักศึกษาต้องนำหูฟังมาเอง	
- โต๊ะคอมพิวเตอร์ เม้าส์บันทึกบอร์ด โต๊ะโต๊ะไม่สะอาด	x				เจ้าหน้าที่ทำความสะอาดและฉีดสเปรย์กำจัดกลิ่นทุกวันอยู่แล้ว	

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	การดำเนินการ				รายละเอียดการดำเนินการปรับปรุง/คำชี้แจง	แผนดำเนินการในการให้บริการ
	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้		
มีกลิ่นอับในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์						
- ควรมีเครื่องสำรองไฟ				x	เนื่องจากจะต้องใช้งบประมาณในการจัดซื้อค่อนข้างสูง จึงไม่สามารถจัดซื้อได้	
- เครื่องที่ 10 หลังจาก login แล้วรอนานประมาณ 10-15 นาที ขณะที่เครื่องอื่นรอไม่ถึง 2 นาที		x			อยู่ระหว่างดำเนินการทำ image ใหม่ เพื่อแก้ปัญหา windows ทำการอัปเดตเอง ทำให้เครื่องช้า	มีแผนการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเดือนมิถุนายน 2561
- ควรเพิ่มระบบเติมเงินอัตโนมัติ หรือเติมจาก digital wallet				x		
- ปุ่มยืนยันการส่งพิมพ์ที่เครื่องพิมพ์ พอมีคนใช้บริการเยอะ หน้าจอทัชสกรีนเริ่มอืด ต้องกดย้ำหลายรอบ	x				ได้ดำเนินการเปลี่ยนเครื่อง front end ให้ใหม่เรียบร้อยแล้ว	

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	การดำเนินการ				รายละเอียดการดำเนินการปรับปรุง/คำชี้แจง	แผนดำเนินการในการให้บริการ
	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้		
- ควรปรับลดค่าบริการพิมพ์และค่าบริการแพคเกจข้างนอกสถาบัน				x	ค่าบริการเหมาะสมแล้ว	
- ติดตั้งสิ่งพิมพ์จากเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวยาก	x				สามารถสอบถามและขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ Help desk	
- touch screen เครื่องปริ้นขาว-ดำ กดยากมาก	x				ได้ดำเนินการเปลี่ยนเครื่อง front end ให้ใหม่เรียบร้อยแล้ว	
- เครื่องปริ้นสีใช้งานไม่ได้	x				ได้ดำเนินการเปลี่ยนเครื่องปริ้นสีที่ห้องสมุดเป็นเครื่องใหม่เรียบร้อยแล้ว	
2. ด้านซอฟต์แวร์ที่ให้บริการ						
2.1 Walkin LAB	x				ดำเนินการอัปเดตเป็น Office 2016เรียบร้อยแล้ว	
- โปรแกรมไม่อัปเดตโดยเฉพาะ Office ควรปรับเป็น Version 2016 ได้แล้ว						

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	การดำเนินการ				รายละเอียดการดำเนินการปรับปรุง/คำชี้แจง	แผนดำเนินการในการให้บริการ
	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้		
- หากมี Software อื่นๆ จะดีมาก ๆ เช่น สมการโครงสร้างหรือโปรแกรมอื่น ๆ ให้สอดคล้องกับการเรียนการสอนของนักศึกษา เช่น โปรแกรมเฉพาะทางสถิติ/ทำวิทยานิพนธ์ เป็นต้น แต่จะดีมาก ๆ หากสามารถรองรับกับ Notebook และมีเครื่องปรินต์อยู่สถานที่อื่น ๆ นอกจาก computer lab, library	x				- มี software ทางด้านสถิติรองรับการเรียนการสอนแล้ว เช่น SPSS, Liesrel - นักศึกษาสามารถนำ Notebook ส่วนตัวมาติดตั้ง Agent เพื่อส่งพิมพ์งานได้ที่ Help desk	-
3. ด้านสภาพแวดล้อมภายในห้อง						
3.1 ควรปรับปรุงเรื่องกลิ่นอับภายในห้อง Walk-in LAB (2)	x				เจ้าหน้าที่ทำความสะอาดและฉีดสเปรย์กำจัดกลิ่นทุกวันอยู่แล้ว	
3.2 อยากให้มีน้ำดื่ม หรือ ซากาแฟ ให้บริการ				x	ห้ามนำเครื่องดื่ม เข้ามาในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	

ประวัติย่อผู้จัดทำ

ชื่อ – นามสกุล	นางทัศนีย์ อาดำ
วัน เดือน ปี เกิด	24 มีนาคม พ.ศ. 2519
ที่อยู่ปัจจุบัน	269/449 หมู่บ้านพญาวิลส์ 50/1 ถนนราษฎร์พัฒนา แขวงสะพานสูง เขตสะพานสูง กรุงเทพฯ
ที่ทำงานปัจจุบัน	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 118 หมู่ที่ 3 ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240 โทร. 02-727-3268
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
ประสบการณ์การทำงาน	พ.ศ. 2549 – 2550 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน หน่วยแผนงานและประกันคุณภาพ
	พ.ศ. 2551 – 2554 ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผน
	พ.ศ. 2555 – 2561 ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ กลุ่มงานแผนและพัฒนา
	สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2545 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
	พ.ศ. 2540 วิทยาศาสตร์บัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตประสานมิตร

