



มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University

คู่มือปฏิบัติงาน Work Manual

กระบวนการ งานบริการห้องคอมพิวเตอร์

หน่วยงาน สำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้

อิเล็กทรอนิกส์



คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน งานบริการห้องคอมพิวเตอร์ นี้จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน ฝ่ายนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ของสำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ ให้สามารถนำกระบวนการงานบริการห้องคอมพิวเตอร์ ไปปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

คู่มือฉบับนี้ประกอบด้วย 1) ความเป็นมาและความสำคัญ 2) วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ 3) ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 4) ขอบเขตของคู่มือ 5) นิยามศัพท์เฉพาะ 6) โครงสร้างของหน่วยงาน 7) ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน 8) บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง 9) ขั้นตอนการปฏิบัติ 10) หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน 11) เทคนิคการปฏิบัติงาน 12) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 13) ข้อจำกัด ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการพัฒนา

คณะผู้จัดทำจะติดตามและประเมินผลความสำเร็จของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดของคู่มือ ฉบับนี้ เพื่อนำผลไปทบทวนและปรับปรุงกระบวนการงานบริการห้องคอมพิวเตอร์

ผู้จัดทำ

นายวรารุช ชื่นครุฑ

นักวิชาการคอมพิวเตอร์

ฝ่ายนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ 2567

สารบัญ

หน้า

คำนำ	
สารบัญ	
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์การจัดทำ	1
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	1
1.4 ขอบเขตของคู่มือ	2
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 โครงสร้าง และหน้าที่ความรับผิดชอบ	
2.1 โครงสร้างของหน่วยงาน	4
2.2 โครงสร้างการบริหาร (Administration Chart) / โครงสร้างของฝ่าย	5
2.3 โครงสร้างการปฏิบัติงาน (Activity Chart) / โครงสร้างงานของตนเอง JD	6
2.4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (แบบเดิม)	7
2.5 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (แบบใหม่)	8
บทที่ 3 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน	
3.1 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน	9
บทที่ 4 เทคนิคการปฏิบัติงาน	
4.1 เทคนิคการปฏิบัติงาน	11
4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	12
4.2.1 การวิเคราะห์กิจกรรมที่ต้องการพัฒนา	12
4.2.2 วิธีการปฏิบัติงาน (ใหม่)	14
บทที่ 5 ข้อจำกัด ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการพัฒนา	16
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มขอใช้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ ฝ่ายนวัตกรรมการจัดการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์	19
แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการห้องคอมพิวเตอร์	20

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

สำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์เป็นหน่วยงานที่ดำเนินการจัดการเรียนการสอนหมวดวิชาศึกษาทั่วไป เมื่อปี พ.ศ. 2552 โดยใช้ชื่อ “ศูนย์การศึกษาทั่วไปและสื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์” สังกัดสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีภารกิจในการจัดการเรียนการสอนหมวดวิชาศึกษาทั่วไปของมหาวิทยาลัย ควบคู่กับการเรียนในระบบออนไลน์มีวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งเพื่อทำหน้าที่ของการศึกษาหมวดวิชาศึกษาทั่วไประดับปริญญาตรีแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มวิชา โดยนักศึกษาต้องเรียนหมวดวิชาศึกษาทั่วไป ไม่น้อยกว่า 30 หน่วยกิต ดังนี้

- 1) กลุ่มวิชาภาษา เรียนไม่น้อยกว่า 12 หน่วยกิต
- 2) กลุ่มวิชามนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์ เรียนไม่น้อยกว่า 9 หน่วยกิต
- 3) กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์เรียนไม่น้อยกว่า 9 หน่วยกิต

การจัดการเรียนการสอนหมวดวิชาศึกษาทั่วไปจำนวนหน่วยกิต และหมวดรายวิชาศึกษาทั่วไปต้องเรียนไม่น้อยกว่า 30 หน่วยกิต และเรียนครบทั้ง 3 กลุ่มรายวิชา ต่อมาในปี พ.ศ. 2553 สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทามีมติอนุมัติให้จัดตั้งส่วนงานภายในตามพระราชบัญญัติการบริหารส่วนงานภายในของสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2550 โดยประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เรื่องการจัดตั้งหน่วยงานภายใน “สำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์” เมื่อวันที่ 25 สิงหาคม พ.ศ. 2553 ซึ่งสำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ได้รับการยกฐานะเป็นหน่วยงานภายในระดับสำนักเทียบเท่าคณะโดยได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร การมีส่วนร่วมของคณาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัย รวมทั้งผู้บริหารและบุคลากรของสำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ทุกคนที่มีส่วนร่วมในการบริหารงานของสำนักฯ ให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ และแผนงานสำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และแผนงานของมหาวิทยาลัย

สำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ มีภาระงานตามโครงสร้างประกอบไปด้วย 5 ฝ่าย โดยผู้รับผิดชอบได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work System) ฉบับนี้ขึ้นสำหรับบุคลากรผู้รับผิดชอบภารกิจงานบริการห้องคอมพิวเตอร์ เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน สนับสนุนนโยบายคุณภาพขององค์กร ให้เกิดความเข้าใจตรงกัน รวมถึงการติดตามและควบคุมการทำงานให้มีประสิทธิภาพตามแผนงานต่างๆ ของสำนักฯ

1.2 วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

- 1) เพื่อให้นักศึกษาได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ ทั้งทางด้านวิชาการและเพื่อให้ชำนาญการในวิชาชีพ
- 2) เพื่อให้บุคลากรของสำนักวิชาการศึกษาทั่วไป นำคู่มือการงานบริการห้องคอมพิวเตอร์ ไปประยุกต์ใช้ในหน้าที่ที่รับผิดชอบของตนเองให้เกิดประโยชน์ได้ต่อไป

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบขั้นตอน วิธีปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
- 2) เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานบริการห้องคอมพิวเตอร์ของผู้ปฏิบัติงาน และสำหรับบุคลากรใหม่ที่มาปฏิบัติงานทดแทน
- 3) ผู้ปฏิบัติงานสามารถทราบถึงวิธีการปฏิบัติงาน ได้สะดวก รวดเร็ว และถูกต้องเกิดความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน

1.4 ขอบเขตของคู่มือ

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการให้บริการงานบริการห้องคอมพิวเตอร์ โดยมีลักษณะงานตามที่ปฏิบัติในด้านต่างๆ ดังนี้

1. **ด้านการปฏิบัติการ** ศึกษาแนวทางการให้บริการงานบริการห้องคอมพิวเตอร์ และออกแบบรูปแบบการให้บริการ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสม
2. **ด้านการวางแผน** วางแผนการทำงาน ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ติดตามแผนการดำเนินงาน และสรุปผลเพื่อให้สอดคล้องเป็นไปตามแผนการดำเนินงานที่ได้วางแผนไว้
3. **ด้านการประสานงาน** ประสานงานและปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างผู้ขอรับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการให้บริการในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถดำเนินงานตามผลสัมฤทธิ์ที่กำหนดไว้
4. **ด้านการบริการ** ให้คำปรึกษา แนะนำ รวมทั้งตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่แก่นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบข้อมูล ความรู้ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์และดำเนินการได้อย่างถูกต้อง

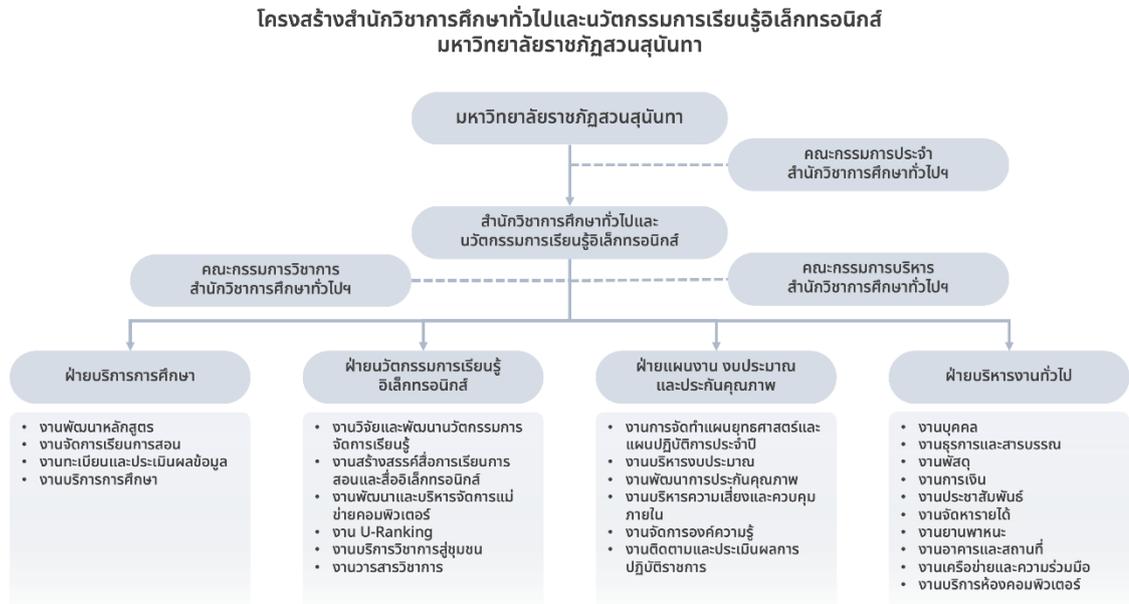
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

คำศัพท์	นิยาม/ความหมาย
มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็น เกณฑ์ที่น่าพอใจ หรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ โดยมีกรอบในการพิจารณากำหนดมาตรฐาน หลายๆ ด้าน อาทิ ด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานหน่วยงานกลาง จำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและสอดคล้อง กับลักษณะของงานประเภท นั้นๆ ด้วย
ผู้รับบริการ	ผู้ที่แจ้งความประสงค์ หรือ ความต้องการ เพื่อให้บุคคลใดบุคคลหนึ่ง ตอบสนองตามความต้องการของตนเองและตนเองรู้สึกพอใจ
ผู้ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ให้บริการแนะนำข้อมูล และแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ หรือบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือ
ประสิทธิภาพ	เป็นการวัดความสามารถในการดำเนินงานให้ถึงเป้าหมาย โดยใช้ ทรัพยากร (resources) และแรงพยายาม (efforts) อย่างคุ้มค่าซึ่งจะวัด ด้วยอัตราส่วนของผลผลิต (outputs) ต่อปัจจัยนำเข้า (inputs)
กลยุทธ์ / ยุทธศาสตร์	แนวทางหรือวิธีทำงานที่ดีที่สุด เพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ ภารกิจ และวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้
แผนงาน	เป็นการจัดรวมกลุ่มของ งาน หรือ โครงการ หรืออาจกล่าวได้ว่า แผนงาน คือ งาน หรือโครงการย่อยๆ หลายโครงการ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ สอดคล้องกัน โดยงานหรือโครงการจะประกอบด้วยกิจกรรม (Activities) ต่างๆ ที่ดำเนินการภายใต้กรอบของงาน หรือโครงการหนึ่งๆ ซึ่งจะมีเงื่อนไขระยะเวลาเริ่มต้น และสิ้นสุดในการทำกิจกรรมต่างๆ
มาตรฐาน	สิ่งที่ถือเอาเป็นเกณฑ์สำหรับเทียบกำหนดทั้งในด้านปริมาณและ คุณภาพ

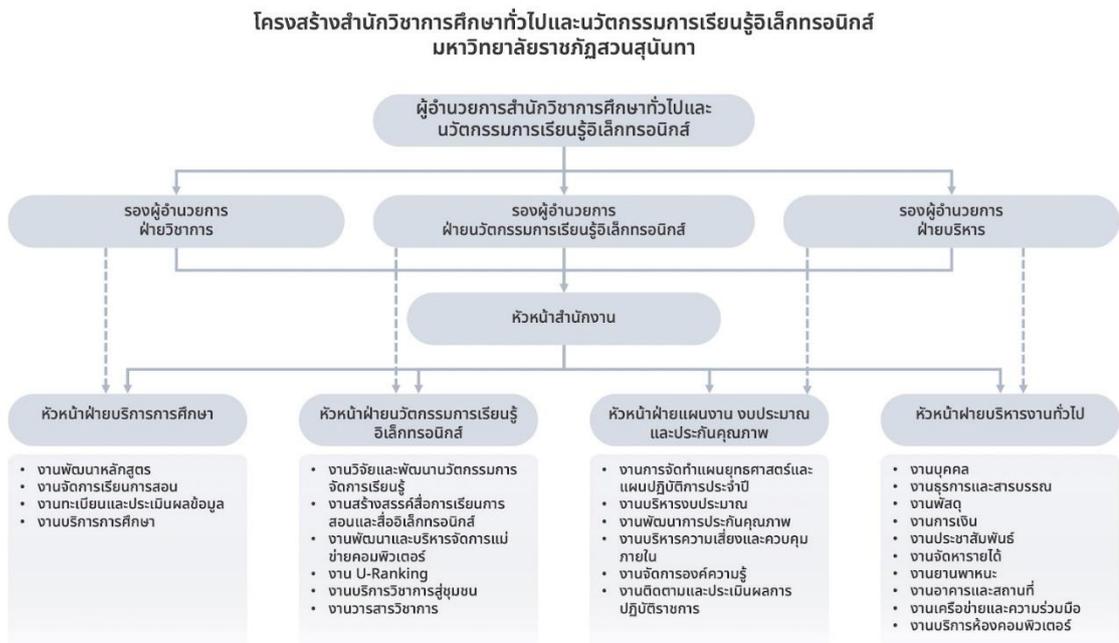
บทที่ 2

โครงสร้าง และหน้าที่ความรับผิดชอบ

2.1 โครงสร้างขององค์กร (Organization Chart) / โครงสร้างหน่วยงาน



2.2 โครงสร้างการบริหาร (Administration Chart) / โครงสร้างของฝ่าย



2.3 โครงสร้างการปฏิบัติงาน (Activity Chart) / โครงสร้างงานของตนเอง JD

บุคลากร : ฝ่ายนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์



นางสาวกัญญา ตรีเกียรติพงษ์
หัวหน้าฝ่ายนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์



นายสุทาส อมรฉันทภากร
นักวิชาการคอมพิวเตอร์



นายวราวุธ ชัยนครุฑ
นักวิชาการคอมพิวเตอร์



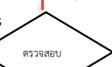
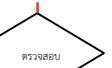
นายณัฐวุฒิ ก้อนคำ
นักวิชาการคอมพิวเตอร์

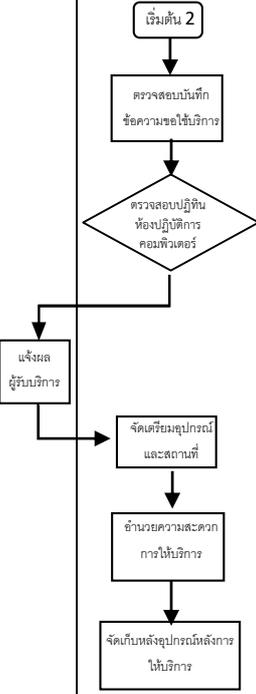
ภาพที่ 2.3 โครงสร้างการปฏิบัติงานฝ่ายนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ สำนักวิชาการศึกษาทั่วไป

2.4 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

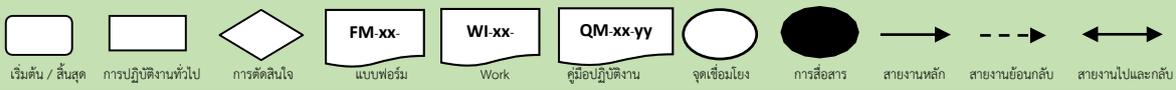
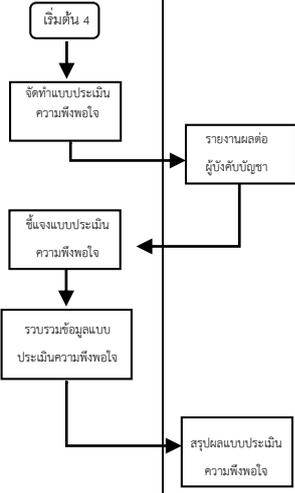
ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
(1) ผู้อำนวยการ	<ol style="list-style-type: none"> พิจารณาอนุมัติ กำกับ สั่งการ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน และกิจกรรม พร้อมแก้ไขปัญหาและอุปสรรค
(2) รองผู้อำนวยการฝ่ายนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์	<ol style="list-style-type: none"> พิจารณาวางแผน กำกับ สั่งการ แก้ไขปัญหาและอุปสรรค ในการดำเนินงานวิจัยและพัฒนานวัตกรรมจัดการเรียนรู้ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน และกิจกรรม พร้อมแก้ไขปัญหาและอุปสรรค เพื่อเสนอให้ผู้บริหารได้พิจารณา
(3) นักวิชาการคอมพิวเตอร์	<ol style="list-style-type: none"> ให้บริการห้องคอมพิวเตอร์และให้คำปรึกษาด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ ตรวจสอบอุปกรณ์และแก้ไขปัญหาเบื้องต้น แนะนำแนวทาง และวิธีการแก้ไขปัญหาการใช้งาน ติดตั้งระบบและโปรแกรมสำหรับการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ แนะนำและให้คำปรึกษาการใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

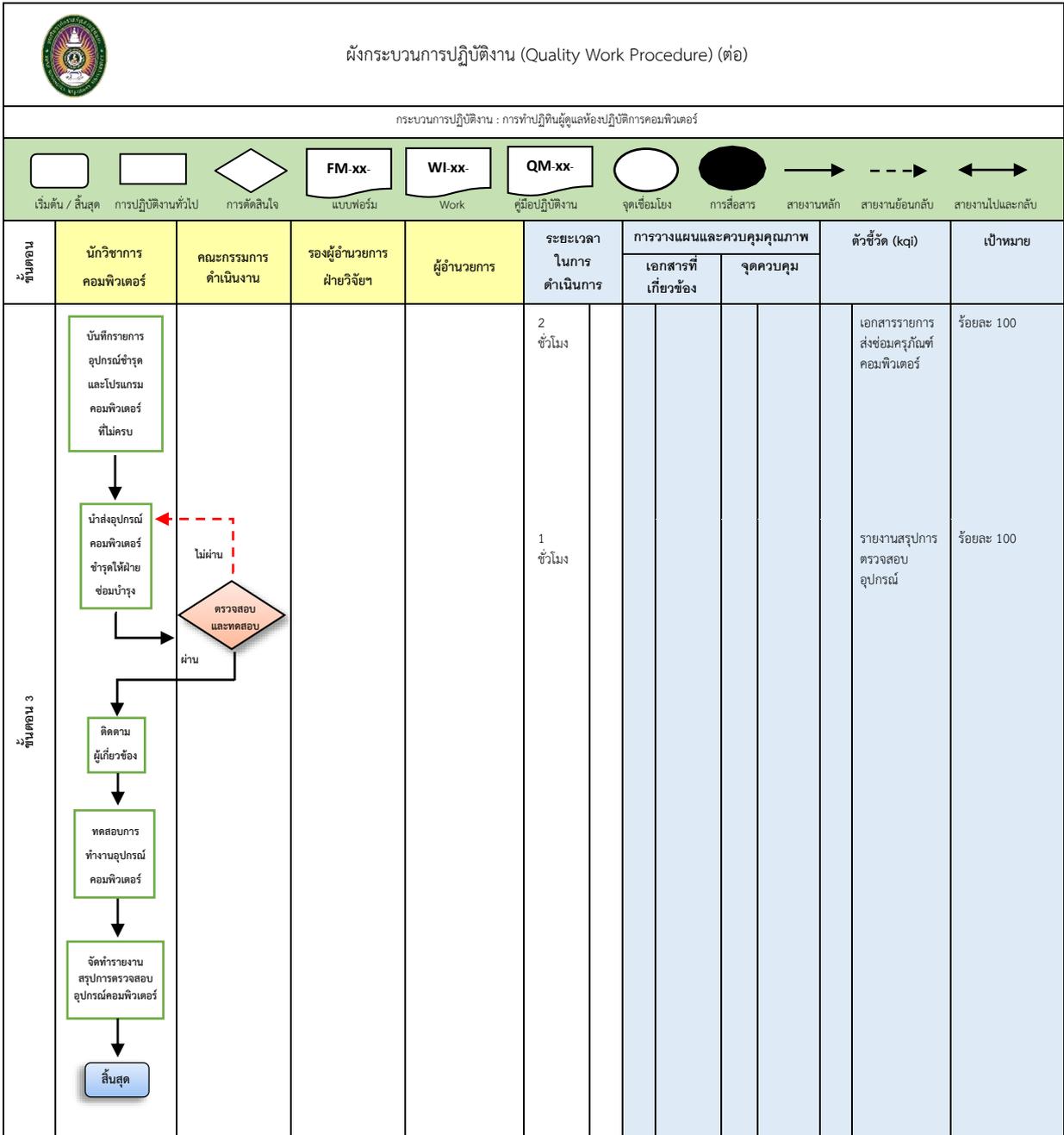
2.4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

 มาตรฐานการปฏิบัติงาน Standard Operating Procedure (SOP)																					
ฝ่าย...วิจัยและพัฒนานวัตกรรมจัดการเรียนรู้...		งาน...ให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์...			SOP จัดทำปฏิทินการใช้ห้อง			ระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน/หน่วย/ ครั้ง ...321...วัน. 3.. ชั่วโมง.25..นาที													
 เริ่มต้น / สิ้นสุด		 การปฏิบัติงานทั่วไป		 การตัดสินใจ		 FM-xx-		 WI-xx-		 QM-xx-		 จุดเชื่อมโยง		 การสื่อสาร		 สายงานหลัก		 สายงานย้อนกลับ		 สายงานไปและกลับ	
WI	หน่วยงานผู้เกี่ยวข้อง	สำนักวิชาการศึกษาทั่วไป			เวลา			เอกสารที่เกี่ยวข้อง (รหัส)	จุดควบคุม (control item)	ตัวชี้วัด (kpi)	เป้าหมาย	ผลลัพธ์									
		เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาฯ	รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาฯ	ผู้อำนวยการสำนัก	นาที	ชม.	วัน														
WI - GE - 05 - 11 - 01 การทำปฏิทินผู้ดูแลห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์		 ↓																			
		 ↓	 Yes				15		ปฏิทินการเรียนการสอน รายวิชาศึกษาทั่วไป		ร้อยละ 100										
		 ↓	 ↓	 Yes				3													
		 ↓	 ↓	 Yes						เอกสารและแผนปฏิทิน การปฏิบัติงานฝ่าย นวัตกรรม		ร้อยละ 100									
		 ↓	 ↓					15													
	 ↓						30		แผนปฏิทินการปฏิบัติงาน ฝ่ายนวัตกรรม		ร้อยละ 100										

 มาตรฐานการปฏิบัติงาน Standard Operating Procedure (SOP)																							
ฝ่าย...วิจัยและพัฒนา...			งาน...ให้บริการ...			SOP การให้บริการ...			ระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน/หน่วย/ ครั้ง ...321...วัน. 3. ชั่วโมง.25.นาที														
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="display: flex; gap: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 15px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">เริ่มต้น / สิ้นสุด</div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 15px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">การปฏิบัติงานทั่วไป</div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 15px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">การตัดสินใจ</div> </div> <div style="display: flex; gap: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">FM-xx- แบบฟอร์ม</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">WI-xx- Work</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">QM-xx- คู่มือปฏิบัติงาน</div> </div> <div style="display: flex; gap: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; width: 15px; height: 15px; border-radius: 50%; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">จุดเชื่อมโยง</div> <div style="border: 1px solid black; width: 15px; height: 15px; border-radius: 50%; background-color: black; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">การสื่อสาร</div> </div> <div style="display: flex; gap: 10px;"> <div style="border-bottom: 1px solid black; width: 20px;"></div> <div style="border-bottom: 1px dashed black; width: 20px;"></div> <div style="border-bottom: 1px solid black; width: 20px;"></div> </div> </div>																							
WI	หน่วยงาน ผู้เกี่ยวข้อง	สำนักวิชาการศึกษาทั่วไป			เวลา			เอกสารที่เกี่ยวข้อง (รหัส)	จุดควบคุม (control item)	ตัวชี้วัด (kpi)	เป้าหมาย	ผลลัพธ์											
		เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชา	รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชา	ผู้อำนวยการสำนัก	นาที	ชม.	วัน																
WI - GE - 05 - 11 - 01 งานจัดเตรียมห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์		 <pre> graph TD Start([เริ่มต้น 2]) --> Step1[ตรวจสอบบันทึก ข้อความขอใช้บริการ] Step1 --> Step2{ตรวจสอบปฏิทิน ห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์} Step2 --> Step3[แจ้งผล ผู้รับบริการ] Step3 --> Step4[จัดเตรียมอุปกรณ์ และสถานที่] Step4 --> Step5[อำนวยความสะดวก การให้บริการ] Step5 --> Step6[จัดเก็บหลังอุปกรณ์หลังการ ให้บริการ] </pre>				5	10	15									ปฏิทินห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์					ร้อยละ 100	

 มาตรฐานการปฏิบัติงาน Standard Operating Procedure (SOP)												
ฝ่าย...วิจัยและพัฒนาวิศวกรรมจัดการเรียนรู้...			งาน...ให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์...			SOP งานจัดเตรียมห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์			ระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน/หน่วย/ ครั้ง ...321...วัน. 3.. ชั่วโมง.25.นาที			
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">▶</div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">▶</div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">◊</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">FM-xx-</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">WI-xx-</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">QM-xx-</div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; border-radius: 50%; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">○</div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; border-radius: 50%; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">●</div> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="width: 10px; height: 10px; background-color: black; margin-right: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px solid black; width: 20px;"></div> </div> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="width: 10px; height: 10px; border-bottom: 1px dashed black; margin-right: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px dashed black; width: 20px;"></div> </div> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="width: 10px; height: 10px; border-bottom: 1px solid black; margin-right: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px solid black; width: 20px;"></div> </div> </div>												
Wi	หน่วยงานผู้เกี่ยวข้อง	สำนักวิชาการศึกษาทั่วไป			เวลา			เอกสารที่เกี่ยวข้อง (รหัส)	จุดควบคุม (control item)	ตัวชี้วัด (KqI)	เป้าหมาย	ผลลัพธ์
		เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิจัยฯ	รองผู้อำนวยการฝ่ายวิจัยฯ	ผู้อำนวยการสำนัก	นาที	ชม.	วัน					
WI - GE - 05 - 11 - 01 งานจัดเตรียมห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์								ใบรายงานผลการตรวจสอบข้อมูลอุปกรณ์			ร้อยละ 80	
								ใบส่งซ่อมอุปกรณ์ ใบส่งมอบอุปกรณ์ รายงานสรุปการตรวจสอบอุปกรณ์คอมพิวเตอร์			ร้อยละ 100 ร้อยละ 100	

 มาตรฐานการปฏิบัติงาน Standard Operating Procedure (SOP)												
ฝ่าย...วิจัยและพัฒนา...จัดการเรียนผู้... งาน...ให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์... SOP...สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์...ระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติงานหน่วย/ ครั้ง ...3๒1...วัน. 3. ชั่วโมง...25.นาที												
												
รหัส	หน่วยงาน ผู้เกี่ยวข้อง	สำนักวิชาการศึกษาทั่วไป			เวลา			เอกสารที่เกี่ยวข้อง (รหัส)	จุดควบคุม (control item)	ตัวชี้วัด (kpi)	เป้าหมาย	ผลลัพธ์
		เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิจัย	รองผู้อำนวยการฝ่ายวิจัย	ผู้อำนวยการสำนัก	นาที	ชม.	วัน					
WI - GE - 05 - 11 - 01	งานจัดเตรียมห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์				15	3		ปฏิบัติงานห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์			ร้อยละ 100	
					15							
						1						
							1					



บทที่ 3

หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน

3.1 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานตามกรอบภาระงานบริการห้องคอมพิวเตอร์ จำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขการปฏิบัติงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องโดยการนำไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานเพื่อให้มีผลการดำเนินงานที่สัมฤทธิ์ผล มีดังนี้

1) ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เรื่อง แนวปฏิบัติของผู้ให้บริการ ณ จุดให้บริการ

เพื่อให้การให้บริการแก่ผู้รับบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA) ในส่วนแบบวัดการรับรู้ ของผู้มีสวนใดสวนเสีย (EIT) ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน และการเผยแพร่ข้อมูลตามแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูล (OIT) ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๒ การบริหารงานด้านการบริการ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ (๑) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ มหาวิทยาลัยจึงออกประกาศกำหนดแนวปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดบริการ ดังนี้

- ข้อ 1 ให้บริการด้วยความสุภาพ มีรอยยิ้มและมิตรไมตรี ให้พึงคิดเสมอว่าผู้รับบริการเกิดปัญหาจึงมาขอความช่วยเหลือ
- ข้อ 2 ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ตอบปัญหาของผู้รับบริการและไม่แสดงท่าทีเพิกเฉยต่อปัญหาของผู้รับบริการ
- ข้อ 3 ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ไม่ชักช้าในการแก้ไขปัญหา ภายใตกฎ ระเบียบ และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง สามารถจัดลำดับความสำคัญของปัญหา และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ข้อ 4 ให้บริการด้วยความสุภาพ มีบุคลิกภาพ กริยาและการพูดจาที่มีความสุภาพ ช่วยหาทางออกหรือให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ
- ข้อ 5 ให้บริการด้วยความอดทนอดกลั้น มีความเข้าใจในความปัญหาของผู้รับบริการ ที่มีหลายรูปแบบ และมีวิธีการแสดงออกที่แตกต่างกัน บางครั้งผู้รับบริการอาจแสดงกริยาหรือวาจาที่ไม่เหมาะสม จึงต้องมีความเข้าใจและใช้ความอดทน
- ข้อ 6 ผู้ให้บริการต้องพัฒนาความรู้เรื่องงานที่รับผิดชอบหรืองานที่เกี่ยวข้องของ ตลอดจนจนเรื่อง การให้บริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ
- ข้อ 7 ไม่รับเงิน ของขวัญ ของฝากทุกชนิดจากผู้รับบริการหรือผู้มีสวนใดสวนเสีย

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกันและถือปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

บทที่ 4

เทคนิคการปฏิบัติงาน

4.1 เทคนิคการปฏิบัติงาน

4.1.1 วงจรบริหารงานคุณภาพ (PDCA)

วงจรบริหารงานคุณภาพ (PDCA : Plan – Do – Check – Act) เป็นกรอบในการวิเคราะห์ การตั้ง
ค่าเป้าหมายซึ่งถือเป็นจุดเริ่มต้นของการลงมือทำในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยมีหลักการดังนี้

การวางแผนงาน และ กำหนดวิธีการ (Planning)

เมื่อเรามีเป้าหมายแล้ว เราต้องนำเป้าหมายนั้นมากำหนดรายละเอียด โดยเรียงตามลำดับ
ความสำคัญ รายละเอียดขั้นตอน ปัจจัยต่างๆที่ต้องใช้ ระยะเวลาเริ่ม-สิ้นสุด บุคคลหรือทีมงานที่
เกี่ยวข้อง ในแต่ละขั้นตอน และที่สำคัญที่สุดคือ ตัวชี้วัดผล (KPI) จะเป็นตัวคอยบอกวิธีการที่เราเลือกใช้
นั้นถูกต้อง หรือไม่ เร็ว-ช้าอย่างไร ทรัพยากรที่ใช้ไปเป็นไปตามแผนหรือเกินกว่าที่กำหนดไว้ เพื่อที่จะได้
ปรับแผนหรือ วิธีการได้อย่างทัน่วงที

การลงมือปฏิบัติ (Do)

ขั้นตอนนี้คือการลงมือปฏิบัติตามแผนงานและวิธีการที่เรากำหนดไว้อย่างมีวินัย ทักษะการ
บริหารต่างๆจะถูกหยิบมาใช้ในระยะเวลาการลงมือปฏิบัตินี้ ในเรื่องที่น่าอึดใจจากการทำงาน ไม่ว่าจะเป็
นการ พัฒนาตัวเอง การออกกำลังกาย หรือการบริหารการเงินส่วนบุคคล ย่อมต้องใช้วินัยและการ
บริหารด้าน ต่างๆด้วยเช่นกัน

การตรวจสอบ (Check)

หลังจากเราเริ่มลงมือปฏิบัติไปได้สักระยะ ต้องเริ่มทำการตรวจสอบความคืบหน้าของสิ่งที่ เรา
ได้ลงมือปฏิบัติไปนั้นว่าเป็นไปตามแผนงานหรือไม่ ซึ่งสิ่งที่จะบ่งบอกได้ก็คือตัวชี้วัดที่กำหนดไว้
นั่นเอง ถ้าจุดที่ตรวจสอบได้ผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดที่ตั้งไว้หรือดีกว่าแสดงว่าวิธีการที่เลือกใช้นั้นยังคงถูกต้อง แต่
ถ้า ตรวจสอบออกมาแล้วผลปรากฏว่าต่ำกว่าตัวชี้วัดที่ตั้งไว้ ถือเป็นสัญญาณเตือนว่ามีความผิดปกติ
บางอย่าง เกี่ยวกับแผนงานหรือวิธีการที่เรากำหนดไว้ในตอนแรก

การปรับปรุง (Act / Action)

ขั้นตอนนี้คือการปรับปรุงหรือปรับเปลี่ยนวิธีการหรือทรัพยากรบางอย่างเพื่อให้ผลลัพธ์
กลับมาอยู่ในแผนงานหรือเส้นทางสู่เป้าหมายตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในครั้งแรก ซึ่งกระบวนการ
ปรับปรุงเริ่มจากการวิเคราะห์หาสาเหตุที่ทำให้ผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามที่เราวางแผนหรือกำหนดไว้ ว่าเกิด
จากองค์ประกอบหรือปัจจัยภายใน/ภายนอกใดบ้าง แล้วจึงมากำหนดมาตรการแก้ไข ปรับปรุงต่อไป

4.1.2 การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ง่าย (Work Simplification) ที่ให้ความสำคัญ
ต่อหลักการ พื้นฐาน 4 ประการ (ECRS) ได้แก่

1. การขจัด (Eliminate) คือ การตัดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นออกไป ช่วยลดเวลาการใช้ทรัพยากรและค่าใช้จ่ายที่จะต้องสูญเสียไปหรือไม่คุ้มกับการทำงานออกไป
2. การรวม (Combine) คือ การรวมขั้นตอนการทำงานเข้าด้วยกันโดยมีมาตรฐานที่ถูกต้อง ลดข้อผิดพลาดเพื่อความรวดเร็วและประหยัดทรัพยากร แรงงาน รวมถึงค่าใช้จ่ายการทำงาน
3. การจัดการใหม่ (Rearrange) คือ การจัดลำดับงานใหม่ให้เหมาะสม ทำให้เกิดความสอดคล้องกันและสะดวกคล่องตัวในการทำงาน
4. การทำให้ง่ายขึ้น (Simplify) คือ การปรับปรุงวิธีการทำงานหรือสร้างอุปกรณ์ที่ช่วยให้ การทำงานได้ง่ายขึ้น เร็วขึ้น สะดวกขึ้น และช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงาน

4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4.2.1 การวิเคราะห์กิจกรรมที่ต้องการพัฒนา

ในการปฏิบัติงานด้านการบริการห้องคอมพิวเตอร์ ของสำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์นั้น มีความสำคัญที่ควรจะต้องดำเนินการอย่างรอบคอบ และเป็นไปตามกระบวนการที่ไม่ขัดแย้งกับนโยบายหรือกระบวนการอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย โดยกระบวนการในการปฏิบัติงานการให้บริการห้องคอมพิวเตอร์ของสำนักฯ นั้น ผู้จัดทำได้มีการวิเคราะห์กิจกรรมที่ต้องการพัฒนา ดังนี้

ขั้นตอน	วิธีการปฏิบัติงานเดิม		วิธีการพัฒนางานใหม่		ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น
	กิจกรรม/วิธีการ	ระยะเวลา	กิจกรรม/วิธีการ	ระยะเวลา	
1. รับเรื่องผู้ใช้บริการห้องคอมพิวเตอร์ผ่านทาง โทรศัพท์/ติดต่อด้วยตนเอง	รับเรื่องและปัญหาการใช้งานระบบ สารสนเทศผ่านทางโทรศัพท์/ติดต่อด้วยตนเอง และให้ผู้ใช้งานกรอกแบบฟอร์มการขอใช้บริการห้องคอมพิวเตอร์ของสำนักวิชาการศึกษาทั่วไป	5 นาที	รับเรื่องและปัญหาการใช้งานระบบ สารสนเทศผ่านทางออนไลน์ ให้ผู้ใช้งานกรอกแบบฟอร์ม Google form การขอใช้บริการห้องคอมพิวเตอร์ของสำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการ	1 นาที	ผู้ใช้บริการมีความสะดวก และสามารถขอใช้บริการที่ไหนก็ได้

ขั้นตอน	วิธีการปฏิบัติงานเดิม		วิธีการพัฒนางานใหม่		ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น
	กิจกรรม/วิธีการ	ระยะเวลา	กิจกรรม/วิธีการ	ระยะเวลา	
	และนวัตกรรมการเรียนรู้ อิเล็กทรอนิกส์		การเรียนรู้ อิเล็กทรอนิกส์		
2. บันทึกข้อมูลลงในปฏิทินการใช้ห้องคอมพิวเตอร์	บันทึกข้อมูลลงในปฏิทินการใช้ ห้องคอมพิวเตอร์ตามที่ได้รับแจ้งผู้ใช้งานผ่านทางโทรศัพท์/ติดต่อด้วยตนเอง	10 นาที	บันทึกข้อมูลลงในปฏิทินการใช้ ห้องคอมพิวเตอร์ตามที่ได้รับแจ้งผ่านทาง e-office	3 นาที	ได้รับบริการที่มีความสะดวกรวดเร็ว
3. ประชุมชี้แจงบุคลากรในฝ่าย	จัดทำเอกสารนัดหมายประชุมชี้แจงบุคลากรในฝ่าย	20 นาที	จัดทำเอกสารนัดหมายประชุมชี้แจงบุคลากรในฝ่ายผ่านไลน์ Line pc หรือ e-office	5 นาที	ได้รับบริการที่มีความสะดวกรวดเร็ว
4. จัดทำปฏิทินและแจ้งตารางเวรปฏิบัติงาน	จัดทำปฏิทินและแจ้งตารางเวรปฏิบัติงาน โดยจัดพิมพ์เอกสารเพื่อแจ้งให้ทราบ	1 ชั่วโมง	จัดทำปฏิทินการปฏิบัติงานเพื่อแจ้งให้ทราบ ผ่านไลน์ Line pc หรือ e-office	3 นาที	ได้รับบริการที่มีความสะดวกรวดเร็ว
5. ให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์	ให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์โดยให้นักศึกษายื่นบัตรนักศึกษาหรือบัตรประชาชน	10 นาที	ให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์โดยสามารถยื่นยันตัวตนผ่านทางสมาร์ตโฟน	1 นาที	ได้รับบริการที่มีความสะดวกรวดเร็ว

ขั้นตอน	วิธีการปฏิบัติงานเดิม		วิธีการพัฒนางานใหม่		ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น
	กิจกรรม/วิธีการ	ระยะเวลา	กิจกรรม/วิธีการ	ระยะเวลา	
6. จัดทำแบบฟอร์มสำรวจความพึงพอใจในการบริการห้องคอมพิวเตอร์	จัดทำแบบฟอร์มสำรวจความพึงพอใจในการบริการห้องคอมพิวเตอร์ โดยโปรแกรม Microsoft word และพิมพ์เอกสารแบบประเมิน	10 นาที	จัดทำแบบฟอร์มสำรวจความพึงพอใจในการบริการห้องคอมพิวเตอร์ โดยใช้ Google Form	5 นาที	ได้รับบริการที่มีความสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

4.2.2 วิธีการปฏิบัติงาน (ใหม่)

ขั้นตอน	กิจกรรม/วิธีการ (ใหม่)	ระยะเวลา
1. รับเรื่องผู้ขอใช้บริการห้องคอมพิวเตอร์ผ่านทาง โทรศัพท์/ติดต่อด้วยตนเองสำนักวิชาการศึกษาทั่วไป และนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์	รับเรื่องและปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศผ่านทางออนไลน์ ให้ผู้ใช้งานกรอกแบบฟอร์ม Google form การขอใช้บริการห้องคอมพิวเตอร์ของสำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์	1 นาที
2. บันทึกข้อมูลลงในปฏิทินการใช้ ห้องคอมพิวเตอร์	บันทึกข้อมูลลงในปฏิทินการใช้ ห้องคอมพิวเตอร์ตามที่ได้รับแจ้งผ่านทาง e-office	3 นาที
3. ประชุมชี้แจงบุคลากรในฝ่าย	จัดทำเอกสารนัดหมายประชุมชี้แจงบุคลากรในฝ่าย ผ่านไลน์ Line pc หรือ e-office	5 นาที
4. จัดทำปฏิทินและแจ้งตารางเวรปฏิบัติงาน	จัดทำปฏิทินการปฏิบัติงานเพื่อแจ้งให้ทราบผ่านไลน์ Line pc หรือ e-office	3 นาที

ขั้นตอน	กิจกรรม/วิธีการ (ใหม่)	ระยะเวลา
5. ให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์	ให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์โดยสามารถ ยืนยันตัวตนผ่านทางสมาร์ทโฟน	1 นาที
6. จัดทำแบบฟอร์มสำรวจความพึงพอใจในการบริการห้องคอมพิวเตอร์	จัดทำแบบฟอร์มสำรวจความพึงพอใจใน การบริการห้องคอมพิวเตอร์ โดยใช้ Google Form	5 นาที

บทที่ 5

ข้อจำกัด ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการพัฒนา

การดำเนินงานในการจัดทำกระบวนการ งานบริการห้องคอมพิวเตอร์ มีข้อจำกัด และอุปสรรค ในการปฏิบัติงาน และแนวทางการพัฒนา ดังนี้

ข้อจำกัด และปัญหาอุปสรรค	แนวทางการพัฒนา
1. งานให้บริการห้องคอมพิวเตอร์ ปัญหาที่ได้รับ คือเครื่องสำรองไฟ UPS เสื่อมสมรรถภาพส่งผลให้สำรองไฟไม่ได้ ทำให้ไม่สามารถเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ได้	1. นำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาจัดซื้อเครื่องสำรองไฟฟ้า UPS ใหม่ เพื่อให้เครื่องคอมพิวเตอร์ สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ภาคผนวก

แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

เอกสารส่งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

รหัสแบบฟอร์ม FRM-GE-IE-003

ส่วนที่ 1 สำหรับ ฝ่ายวิจัยและพัฒนาวัตกรรมการจัดการการเรียนรู้ วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
 ชื่อ / สกุล หน่วยงาน
 อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ประจำ ห้อง..... ชั้น อาคาร

1. อุปกรณ์ที่เสีย ยี่ห้อ รุ่น
 Serial Number : อื่นๆ
2. อุปกรณ์ที่เปลี่ยน ยี่ห้อ รุ่น
 Serial Number : อื่นๆ
3. ผู้รับผิดชอบโดยตรงสำหรับอุปกรณ์เครื่องนี้

ลงชื่อ.....

วันที่...../...../.....

ชื่อ-สกุล ผู้ตรวจสอบ.....

วันที่...../...../.....

ชื่อ-สกุล เจ้าหน้าที่พัสดุ

.....

วันที่...../...../.....

รหัสแบบฟอร์ม FRM-GE-IE-003



ส่วนที่ 1 สำหรับ ฝ่ายวิจัยและพัฒนาวัตกรรมการจัดการการเรียนรู้ วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
 ชื่อ / สกุล หน่วยงาน
 อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ประจำ ห้อง..... ชั้น อาคาร

1. อุปกรณ์ที่เสีย ยี่ห้อ รุ่น
 Serial Number : อื่นๆ
2. อุปกรณ์ที่เปลี่ยน ยี่ห้อ รุ่น
 Serial Number : อื่นๆ
3. ผู้รับผิดชอบโดยตรงสำหรับอุปกรณ์เครื่องนี้

ลงชื่อ.....

วันที่...../...../.....

ชื่อ-สกุล ผู้ตรวจสอบ.....

วันที่...../...../.....

ชื่อ-สกุล เจ้าหน้าที่พัสดุ

.....

วันที่...../...../.....

โปรดอ่านรายละเอียดและตอบแบบประเมินให้ตรงตามวัตถุประสงค์
ของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพ

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการห้องคอมพิวเตอร์ สำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์
คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องสี่เหลี่ยมที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ
ห้องคอมพิวเตอร์ในโอกาสต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ชาย หญิง
2. คณะ คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
 คณะวิทยาการจัดการ คณะศิลปกรรมศาสตร์
 วิทยาลัยพยาบาลและสุขภาพ วิทยาลัยนานาชาติ
 วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
3. ชั้นปี ชั้นปี 1 ชั้นปี 2 ชั้นปี 3 ชั้นปี 4
4. สาขาวิชา/เอก (กรุณาอย่าใส่ตัวอักษรย่อ)
5. วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - สืบค้นข้อมูลประกอบการเรียนการสอน ทำแบบฝึกหัดการเรียน สอบผ่านระบบ e-learning
 - สืบค้นข้อมูลทั่วไป / ติดต่อสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต ทบทวนหรือดูวิดีโอบทเรียนย้อนหลัง
 - ทำแบบฝึกหัดและรายงาน

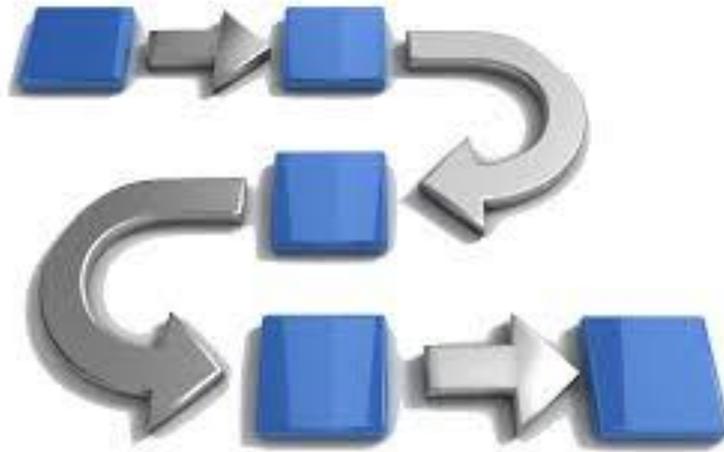
ส่วนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องระดับ ความคิดเห็นของท่าน)
ระดับความพึงพอใจ 5=มากที่สุด 4=มาก 3=ปานกลาง 2=น้อย และ 1=น้อยที่สุด

ลำดับ	กิจกรรม	5	4	3	2	1
ด้านห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์ต่อพ่วง และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ						
1	ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อื่นๆ					
2	ประสิทธิภาพของโปรแกรมคอมพิวเตอร์มีความทันสมัย และใช้สะดวก					
3	ประสิทธิภาพ ความเร็วในการใช้งาน Internet					
4	ความพร้อมของอุปกรณ์ใส่ตลับที่ให้บริการ เช่น หูฟัง ไมโครโฟน					
5	ความสะดวกรวดเร็วในการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์					
ด้านคุณภาพและการบริการของเจ้าหน้าที่						
6	อาคาร สถานที่ มีความเหมาะสม					
7	เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
8	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
9	เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทและใช้วาจาสุภาพในการให้บริการ					
10	ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการและเป็นประโยชน์					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม

.....
ขอขอบคุณสำหรับการทำแบบสอบถาม ทางเราจะนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)



Consulting services for information system and
computer equipment usage problems

Suan Sunandha Rajabhat University

ถนนจันทน์นอก แขวง 1/เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300