



รายงานผลดำเนินงานตาม  
แผนการวิเคราะห์และการปัญหาโดยใช้ One Page Report  
ประจำปีการศึกษา 2566

สำนักคอมพิวเตอร์  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

วันที่ 23 สิงหาคม พ.ศ. 2567

## สารบัญ

	หน้า
แบบวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาโดยใช้ One Page Report ของสำนักคอมพิวเตอร์.....	3
ผลดำเนินงานตามแผนวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาโดยใช้ One Page Report.....	4
<b>ภาคผนวก</b> .....	7
แบบวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาโดยใช้ One Page Report ของสำนักคอมพิวเตอร์.....	8
กิจกรรมส่งเสริมความรู้ด้านไอทีแก่เครือข่ายผู้ประสานงานด้านไอทีของส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย..	10
ผลประเมินความพึงพอใจการให้บริการภาพรวมของสำนักคอมพิวเตอร์ประจำปีการศึกษา 2566.....	12

## แบบวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาโดยใช้ One Page Report ของสำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2566

ในปีการศึกษา 2566 สำนักคอมพิวเตอร์ได้จัดทำแบบวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาโดยใช้ One Page Report ของสำนักคอมพิวเตอร์ขึ้น เพื่อเป็นการพัฒนางานและเพิ่มประสิทธิภาพให้บริการให้แก่ผู้รับบริการ ได้รับความสะดวกและรวดเร็วขึ้น โดยได้กำหนดหัวข้อแบบวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหา One Page Report เรื่อง “การพัฒนากระบวนการให้บริการและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านไอทีเพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่มหาวิทยาลัยดิจิทัล” รายละเอียดดังนี้

<b>A3 No. and Name</b> การพัฒนาระบบการให้บริการและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านไอทีเพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่มหาวิทยาลัยดิจิทัล	<b>Team members (name &amp; role)</b> 1 นางสาวณิลา คงศักดิ์ตระกูล 2 นายสันติ สุขยานันท์ 3 นางสาวพรทิพย์ พงษ์สวัสดิ์ 4 นายอตุร วรพิทย 5 นายชัชวรินทร์ ช่างสิง 6 นายพงษ์พิทย์ นาคประเสริฐ 7 นายอำนาจ ฉิมวง 8 นางสาวอมรรัตน์ เสือเกาะสกุล	<b>Stakeholders (name &amp; role)</b> 1 นิสิต 2 คณาจารย์ 3 บุคลากร 4 ผู้บริหารมหาวิทยาลัย 5 ส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย	<b>Reviewed by</b> อาจารย์ ดร. กฤษณิศดิ์ ภิระดิษฐ์ อาจารย์ ดร.ธรรมาพิชญ์ พิริยะศิริ	<b>Organization objective</b> เพื่อให้บริหารจัดการด้านไอทีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล												
<b>Team Leader (name &amp; phone ext)</b> นายชัชวรินทร์ วิชาญเกียรติศักดิ์		<b>Approved by</b> ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์		<b>Start date &amp; planned duration</b> มกราคม - สิงหาคม 2567												
<b>1. Clarify the problem</b> ize การติดต่อประสานงานด้านไอทีไม่ต่อเนื่อง ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านไอทีของส่วนต่างๆ ไม่ชัดเจน การส่งเสริมความรู้ด้านไอทีแก่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบไม่ทั่วถึง การมอบหมายข้อมูลข่าวสารของสำนักคอมพิวเตอร์ยังไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย  Is not: -  Problem statement: ปัญหาด้านไอทีที่ขอความช่วยเหลือผ่านทางบริการ helpdesk มีบางส่วนไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักคอมพิวเตอร์		<b>4. Analyse the Root Cause</b> 														
<b>2. Breakdown the problem</b> 1 ไม่มีเครือข่ายผู้ประสานงานด้านไอทีอย่างเป็นทางการ 2 ไม่มีขั้นตอนในการสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านไอทีที่ชัดเจน 3 ไม่มีการดำเนินงานเชิงรุกในการให้ข้อมูลข่าวสาร และองค์ความรู้ด้านไอทีแก่ผู้ประสานงานของ 4 ขาดการบูรณาการด้านไอทีกับหน่วยงานอื่น เพื่อจัดทำ FAQ		<b>5. Develop Countermeasures</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Countermeasure</th> <th>Impact on target</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 สร้างเครือข่ายผู้ประสานงานด้านไอที</td> <td rowspan="4">ตัวแบบบุคลากรของส่วนงาน</td> </tr> <tr> <td>2 กำหนดให้ช่องทาง แนวทางในการติดต่อประสานงานด้านไอทีของส่วนงานต่างๆภายในมหาวิทยาลัย</td> </tr> <tr> <td>3 กำหนดให้มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ด้านไอทีแก่ส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย</td> </tr> <tr> <td>4 กำหนดให้มีการจัดทำข้อมูล FAQ ที่เป็นปัจจุบัน</td> </tr> </tbody> </table>			Countermeasure	Impact on target	1 สร้างเครือข่ายผู้ประสานงานด้านไอที	ตัวแบบบุคลากรของส่วนงาน	2 กำหนดให้ช่องทาง แนวทางในการติดต่อประสานงานด้านไอทีของส่วนงานต่างๆภายในมหาวิทยาลัย	3 กำหนดให้มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ด้านไอทีแก่ส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย	4 กำหนดให้มีการจัดทำข้อมูล FAQ ที่เป็นปัจจุบัน					
Countermeasure	Impact on target															
1 สร้างเครือข่ายผู้ประสานงานด้านไอที	ตัวแบบบุคลากรของส่วนงาน															
2 กำหนดให้ช่องทาง แนวทางในการติดต่อประสานงานด้านไอทีของส่วนงานต่างๆภายในมหาวิทยาลัย																
3 กำหนดให้มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ด้านไอทีแก่ส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย																
4 กำหนดให้มีการจัดทำข้อมูล FAQ ที่เป็นปัจจุบัน																
<b>3. Set the Target</b> 1 จำนวนเครือข่ายด้านไอทีผ่านทางบริการ helpdesk ที่ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักคอมพิวเตอร์ลดลง ร้อยละ 50 2 มีเครือข่ายผู้ประสานงานด้านไอทีแต่ละส่วนงานอย่างน้อย 1 คน 3 มีช่องทางในการติดต่อประสานงานด้านไอทีจำนวน 1 ช่องทาง (OpenChat) 4 จำนวนการจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ด้านไอทีแก่ส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยอย่างน้อย 1 กิจกรรม/ปี 5 ความพึงพอใจการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85		<b>6. Implement Countermeasure</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Countermeasure</th> <th>ระยะเวลา</th> <th>ผู้รับผิดชอบ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 สร้างเครือข่ายผู้ประสานงานด้านไอที และ ช่องทางการติดต่อประสานงานด้านไอที</td> <td>มี.ค. - เม.ย. 67</td> <td>อาจารย์ ดร.กฤษณิศดิ์ ภิระดิษฐ์ รองผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์</td> </tr> <tr> <td>2 จัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ด้านไอทีแก่เครือข่ายผู้ประสานงานด้านไอทีของในมหาวิทยาลัย</td> <td>พ.ค. - มิ.ย. 67</td> <td>อาจารย์ ดร.ธรรมาพิชญ์ พิริยะศิริ รองผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์</td> </tr> <tr> <td>3 ปรับปรุงข้อมูลในระบบ FAQ และเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์การจัดการความรู้ของสำนักคอมพิวเตอร์</td> <td>มี.ม. - ก.ค. 66</td> <td>นายสันติ สุขยานันท์</td> </tr> </tbody> </table>			Countermeasure	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	1 สร้างเครือข่ายผู้ประสานงานด้านไอที และ ช่องทางการติดต่อประสานงานด้านไอที	มี.ค. - เม.ย. 67	อาจารย์ ดร.กฤษณิศดิ์ ภิระดิษฐ์ รองผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์	2 จัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ด้านไอทีแก่เครือข่ายผู้ประสานงานด้านไอทีของในมหาวิทยาลัย	พ.ค. - มิ.ย. 67	อาจารย์ ดร.ธรรมาพิชญ์ พิริยะศิริ รองผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์	3 ปรับปรุงข้อมูลในระบบ FAQ และเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์การจัดการความรู้ของสำนักคอมพิวเตอร์	มี.ม. - ก.ค. 66	นายสันติ สุขยานันท์
Countermeasure	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ														
1 สร้างเครือข่ายผู้ประสานงานด้านไอที และ ช่องทางการติดต่อประสานงานด้านไอที	มี.ค. - เม.ย. 67	อาจารย์ ดร.กฤษณิศดิ์ ภิระดิษฐ์ รองผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์														
2 จัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ด้านไอทีแก่เครือข่ายผู้ประสานงานด้านไอทีของในมหาวิทยาลัย	พ.ค. - มิ.ย. 67	อาจารย์ ดร.ธรรมาพิชญ์ พิริยะศิริ รองผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์														
3 ปรับปรุงข้อมูลในระบบ FAQ และเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์การจัดการความรู้ของสำนักคอมพิวเตอร์	มี.ม. - ก.ค. 66	นายสันติ สุขยานันท์														
		<b>8. Standardise &amp; Share Success</b>														

## ผลดำเนินงานตามแผนการวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาโดยใช้ One Page Report

จากแผนการวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาโดยใช้ One Page Report ดังกล่าวข้างต้น (แผนภาพ 1) สำนักคอมพิวเตอร์ได้ทราบถึงสาเหตุของปัญหาที่แท้จริงในการดำเนินงานการให้บริการ Help Desk จึงได้นำข้อมูลดังกล่าวมาปรับปรุงการให้บริการ Help desk เพื่อให้สามารถบริการผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้รับความสะดวกรวดเร็วและเป็นที่ยอมรับ โดยในปีการศึกษาได้มีผลดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

### 1. กิจกรรมการดำเนินงาน

วัน เดือน ปี	ผลดำเนินงาน
21 มีนาคม 2567	ผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพของส่วนงาน สนับสนุนวิชาการ หัวข้อ การปรับปรุงกระบวนการทำงานของส่วนงานสนับสนุนวิชาการ ณ หอประชุมบริการวิชาการ ชั้น 15 อาคารบริการศาสตราจารย์ ม.ล.ปิ่น มาลากุล
4 เมษายน 2567	คณะกรรมการประกันคุณภาพตามเกณฑ์ภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) ของสำนักคอมพิวเตอร์ ได้มีการประชุมเพื่อจัดทำแผนพัฒนาองค์กร และแผนการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาโดยใช้ One Page Report ประจำปีการศึกษา 2566
9 กรกฎาคม 2567	คณะกรรมการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) ของสำนักคอมพิวเตอร์ และงานบริการการศึกษา สำนักคอมพิวเตอร์ ได้จัดกิจกรรมตามแผนการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาโดยใช้ One Page Report ประจำปีการศึกษา 2566 แก่เครือข่ายนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ภายในมหาวิทยาลัย หัวข้อ เสริมสร้างความมั่นคงปลอดภัย (Security Awareness) ณ สำนักคอมพิวเตอร์ ชั้น 11 อาคารนวัตกรรมศาสตราจารย์ ดร.สาโรช บัวศรี
9 กรกฎาคม 2567	สำนักคอมพิวเตอร์จัดทำช่องทางการติดต่อประสานงานด้านไอที จำนวน 1 ช่อง ผ่านช่องทาง Open chat
มิถุนายน - กรกฎาคม 2567	คณะกรรมการ Help Desk ของสำนักคอมพิวเตอร์ได้มีการประชุมเพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูล และปรับปรุงข้อมูลในระบบ FAQ ให้เป็นปัจจุบันและเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์การจัดการความรู้ของสำนักคอมพิวเตอร์
7 สิงหาคม 2567	คณะกรรมการประกันคุณภาพตามเกณฑ์ภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) ของสำนักคอมพิวเตอร์ ประชุมเพื่อพิจารณาผลดำเนินงานตามแผนการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาโดยใช้ One Page Report ประจำปีการศึกษา 2566

## 2. ผลดำเนินงานตามวิธีการดำเนินงานเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามที่กำหนด (Implement Countermeasure)

กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ผลดำเนินงาน
1. สร้างเครือข่ายผู้ประสานงานด้านไอที และช่องทางการติดต่อประสานงานด้านไอที	อาจารย์ ดร.กัลยกิตติ์ กีร์ติอังกูร รองผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์	มีการดำเนินงานสร้างเครือข่ายผู้ประสานงานด้านไอที และช่องทางการติดต่อประสานงานด้านไอที ผ่านช่องทาง Open chat
2. จัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ด้านไอทีแก่เครือข่ายผู้ประสานงานด้านไอทีของส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย	อาจารย์ ดร.อรรถศิษฐ์ พัฒนะศิริ รองผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์	ดำเนินการจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ด้านไอทีแก่เครือข่ายผู้ประสานงานด้านไอทีของส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย หัวข้อ เสริมสร้างความมั่นคงปลอดภัย (Security Awareness) ณ สำนักคอมพิวเตอร์ ชั้น 11 อาคารนวัตกรรมศาสตราจารย์ ดร.สาโรช บัวศรี โดยมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 36 คน จาก 36 ส่วนงาน
3. ปรับปรุงข้อมูลในระบบ FAQ และเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ การจัดการความรู้ของสำนักคอมพิวเตอร์	นายสันติ สุขยานันท์ หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการและบริการ	มีการจัดทำข้อมูล ปรับปรุงข้อมูลในระบบ FAQ ให้เป็นปัจจุบัน และเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ การจัดการความรู้ของสำนักคอมพิวเตอร์

### 3. ผลดำเนินงานตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ Set the Target

สำนักคอมพิวเตอร์ได้กำหนดเป้าหมายของแผนการวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาโดยใช้ One Page Report จำนวน 3 ข้อ โดยมีผลลัพธ์ดังนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน
1. จำนวนคำถามด้านไอทีผ่านช่องทางให้บริการ helpdesk ที่ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักคอมพิวเตอร์ลดลง ร้อยละ 50	<p>1) มีการดำเนินการรวบรวมปัญหาต่าง ๆ ที่ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักคอมพิวเตอร์ที่สอบถามผ่านช่องทาง Helpdesk</p> <p>2) อยู่ระหว่างการจัดทำข้อมูลเปรียบเทียบประเด็นปัญหาก่อน-หลังจากมีการสร้างเครือข่ายผู้ประสานงานด้านไอที เนื่องจากสำนักคอมพิวเตอร์ได้จัดกิจกรรมการสร้างเครือข่ายผู้ประสานงานฯ ดังกล่าวจัดขึ้น เมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม 2567 ทำให้ ล่าช้าไม่สามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ตามแผนที่กำหนด</p> <p><b>ไม่บรรลุเป้าหมาย</b></p>
1) มีเครือข่ายผู้ประสานงานด้านไอทีแต่ละส่วนงานอย่างน้อย 1 คน	มีเครือข่ายผู้ประสานงานด้านไอทีภายในมหาวิทยาลัยจำนวน 36 คน จาก 36 ส่วนงาน <b>บรรลุตามเป้าหมาย</b>
2) มีช่องทางในการติดต่อประสานงานด้านไอทีจำนวน 1 ช่องทาง (OpenChat)	มีการสร้างช่องทางการติดต่อประสานงานด้านไอทีจำนวน 1 ช่องทาง ผ่านช่องทาง Open chat <b>บรรลุตามเป้าหมาย</b>
3) จำนวนการจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ด้านไอทีแก่ส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยอย่างน้อย 1 กิจกรรม/ปี	มีจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ด้านไอทีแก่ส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย 1 กิจกรรม เมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม 2567 <b>บรรลุตามเป้าหมาย</b>
4) ความพึงพอใจการให้บริการภาพรวมของสำนักคอมพิวเตอร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85	สำนักคอมพิวเตอร์ ได้กำหนดให้มีการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการภาพรวมของสำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2566 พบว่า มีผลประเมินความพึงพอใจร้อยละ 91.58 <b>บรรลุตามเป้าหมาย</b>

# ภาคผนวก

1. แบบวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาโดยใช้ One Page Report ของสำนักคอมพิวเตอร์  
ประจำปีการศึกษา 2566



<b>A3 No. and Name</b>	<b>Team members (name &amp; role)</b>
การพัฒนากระบวนการให้บริการและการแลกเปลี่ยนรู้ด้านไอทีเพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่มหาวิทยาลัยดิจิทัล	1 นางสาวสุวิมล คงศักดิ์ตระกูล 2 นายสันติ สุขยานันท์ 3 นางสาวพรทิพย์ พงษ์สวัสดิ์ 4 นายอุตร วงษ์ไทย 5 นายชัยวัฒน์ ช่างกลิ้ง 6 นายพงษ์ทิพย์ นาคประสพสุข 7 นายอำนาจ นิ่มนวล 8 นางสาวอมรรัตน์ เอื้อมานะสกุล
<b>Team Leader (name &amp; 'phone ext)</b>	
นายเมธีธรวัฒน์ รักษาเกียรติศักดิ์	

**1. Clarify the problem**

**Is:** การติดต่อประสานงานด้านไอทียังไม่ต่อเนื่อง ช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านไอทีของส่วนงานต่างๆ ไม่ชัดเจน การส่งเสริมความรู้ด้านไอทีแก่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบไม่ทั่วถึง การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสำนักคอมพิวเตอร์ยังไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย

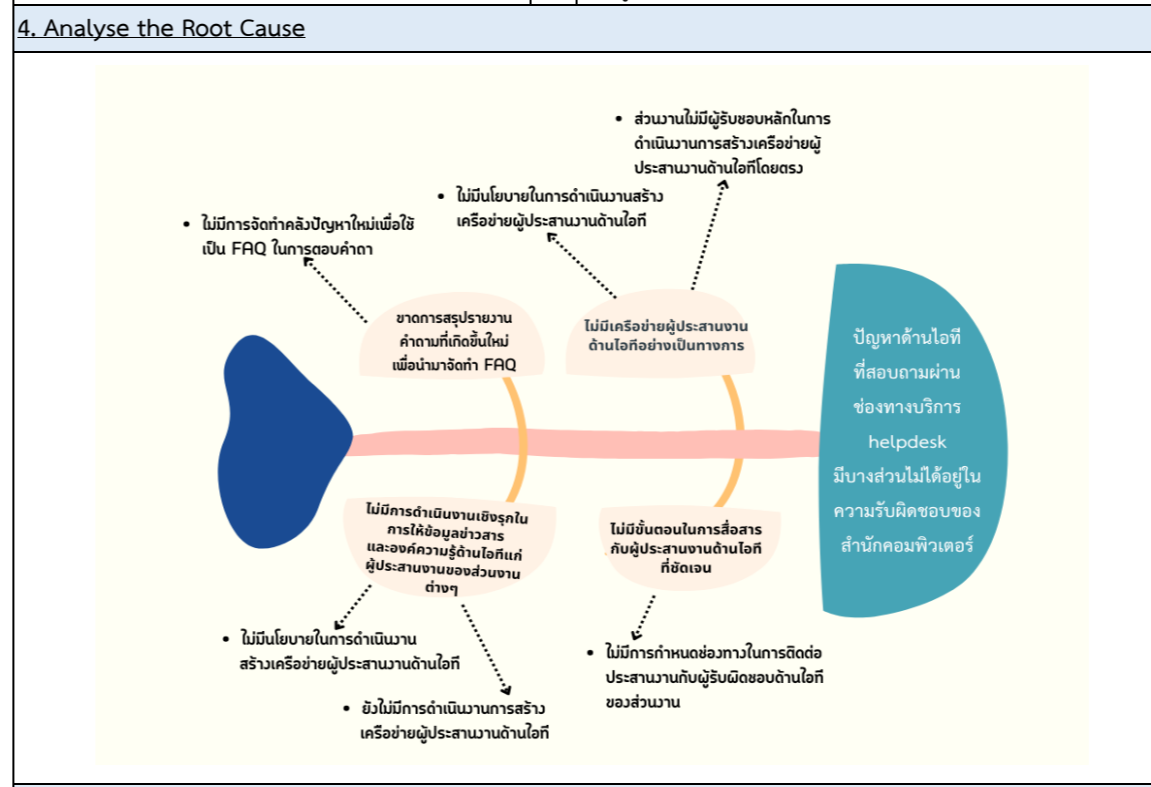
**Is not:** -

**Problem statement:** ปัญหาด้านไอทีที่สอบถามผ่านช่องทางบริการ helpdesk มีบางส่วนไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักคอมพิวเตอร์

- 2. Breakdown the problem**
- 1 ไม่มีเครือข่ายผู้ประสานงานด้านไอทีอย่างเป็นทางการ
  - 2 ไม่มีขั้นตอนในการสื่อสารกับผู้ประสานงานด้านไอทีที่ชัดเจน
  - 3 ไม่มีการดำเนินงานเชิงรุกในการให้ข้อมูลข่าวสาร และองค์ความรู้ด้านไอทีแก่ผู้ประสานงานของ
  - 4 ขาดการสรุปรายงานคำถามที่เกิดขึ้นใหม่ เพื่อนำมาจัดทำ FAQ

- 3. Set the Target**
- 1 จำนวนคำถามด้านไอทีผ่านช่องทางให้บริการ helpdesk ที่ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักคอมพิวเตอร์ลดลง ร้อยละ 50
  - 2 มีเครือข่ายผู้ประสานงานด้านไอทีแต่ละส่วนงานอย่างน้อย 1 คน
  - 3 มีช่องทางในการติดต่อประสานงานด้านไอทีจำนวน 1 ช่องทาง (OpenChat)
  - 4 จำนวนการจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ด้านไอทีแก่ส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยอย่างน้อย 1 กิจกรรม/ปี
  - 5 ความพึงพอใจการให้บริการภาพรวมของสำนักคอมพิวเตอร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85

- Stakeholders (name & role)**
- 1 นิสิต
  - 2 คณาจารย์
  - 3 บุคลากร
  - 4 ผู้บริหารมหาวิทยาลัย
  - 5 ส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย



**5. Develop Countermeasures**

Countermeasure	Impact on target
1 สร้างเครือข่ายผู้ประสานงานด้านไอที	ตัวแทนบุคลากรของส่วนงาน
2 กำหนดให้มีช่องทาง แนวทางในการติดต่อประสานงานด้านไอทีของส่วนงานต่างๆภายในมหาวิทยาลัย	
3 กำหนดให้มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ด้านไอทีแก่ส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย	
4 กำหนดให้มีการจัดทำข้อมูล FAQ ที่เป็นปัจจุบัน	

**6. Implement Countermeasure**

ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1 สร้างเครือข่ายผู้ประสานงานด้านไอที และ ช่องทางการติดต่อประสานงานด้านไอที	มี.ค. - เม.ย. 67 อาจารย์ ดร.กัลยทิพย์ กิรติอังกูร รองผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์
2 จัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ด้านไอทีแก่เครือข่ายผู้ประสานงานด้านไอทีของในมหาวิทยาลัย	พค - มิ.ย. 67 อาจารย์ ดร.อรรณดิษฐ์ พัฒนะศิริ รองผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์
3 ปรับปรุงข้อมูลในระบบ FAQ และเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์การจัดการความรู้ของสำนักคอมพิวเตอร์	มิ.ย. - ก.ค. 66 นายสันติ สุขยานันท์

**Reviewed by**

อาจารย์ ดร. กัลยทิพย์ กิรติอังกูร  
อาจารย์ ดร.อรรณดิษฐ์ พัฒนะศิริ

**Approved by**

ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์

**Organization objective**

เพื่อให้บริหารจัดการด้านไอทีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

**Start date & planned duration**

มกราคม - สิงหาคม 2567

**7. Monitor Results & Process**

**8. Standardise & Share Success**

2. กิจกรรมส่งเสริมความรู้ด้านไอทีแก่เครือข่ายผู้ประกอบการด้านไอที  
ของส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย

สำนักคอมพิวเตอร์ได้ดำเนินการจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ด้านไอทีแก่เครือข่ายผู้ประสานงานด้านไอทีของส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย หัวข้อ เสริมสร้างความมั่นคงปลอดภัย (Security Awareness) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้เข้าร่วมโครงการให้มีความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการใช้งานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในปัจจุบัน และเพื่อเสริมสร้างการรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลให้มีความมั่นคงปลอดภัย (Security Awareness) ณ สำนักคอมพิวเตอร์ ชั้น 11 อาคารนวัตกรรมศาสตราจารย์ ดร.สาโรช บัวศรี โดยมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 36 คน จากจำนวนส่วนงานทั้งสิ้น 36 ส่วนงาน โดยมี นายมหัทธวัฒน์ รักษาเกียรติศักดิ์ เป็นผู้บรรยายให้ความรู้

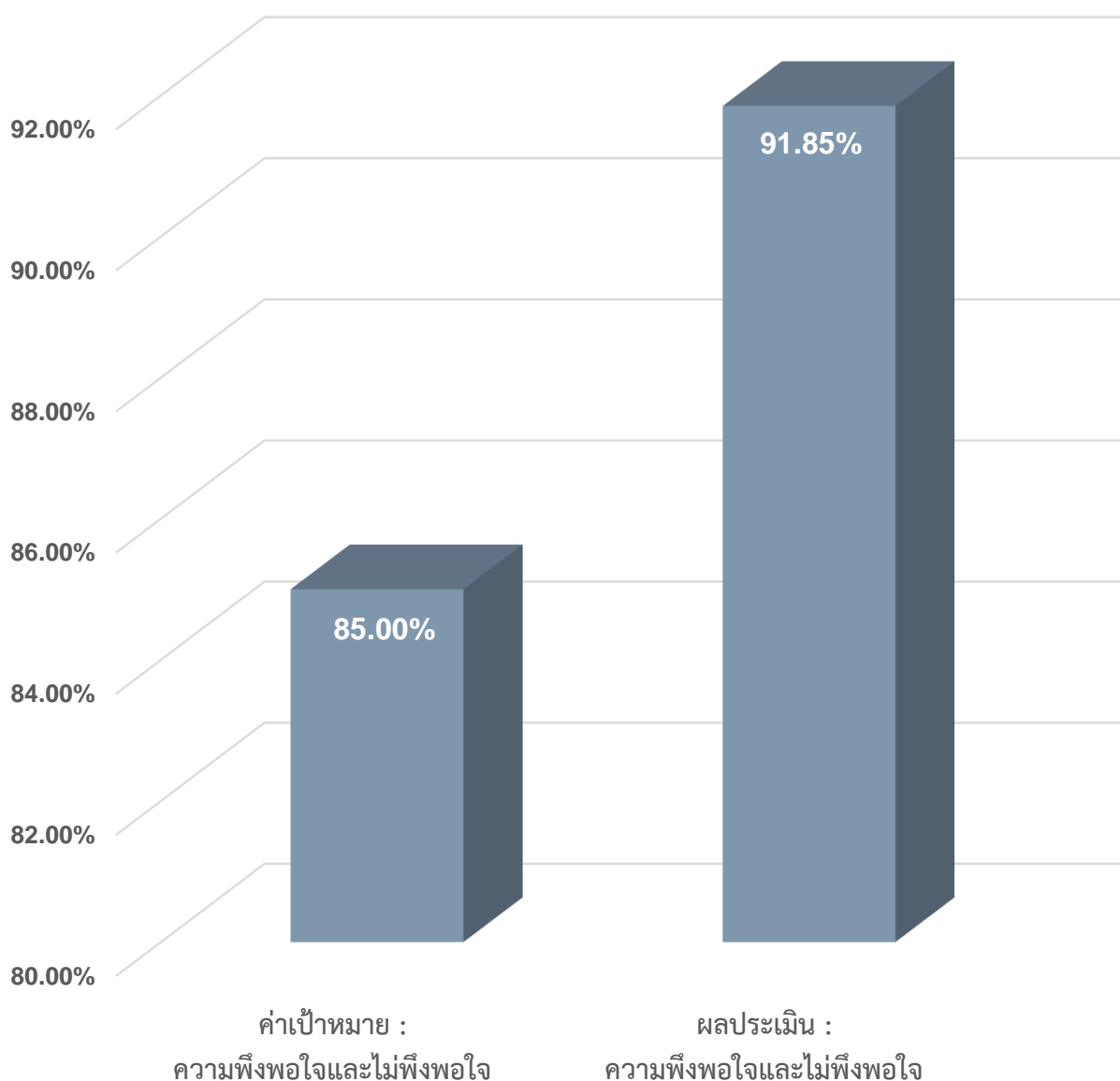


3. ผลประเมินความพึงพอใจการให้บริการภาพรวมของสำนักคอมพิวเตอร์  
ประจำปีการศึกษา 2566

## บทสรุปผู้บริหาร

สำนักคอมพิวเตอร์ ได้จัดทำการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2566 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบริการและปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 1,422 คน โดยผู้รับบริการสำนักคอมพิวเตอร์มีประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียสำนักคอมพิวเตอร์ ดังนี้

1) ผลการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ ในภาพรวมของผลการประเมินและค่าเป้าหมาย อยู่ที่ระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.60 คิดเป็นร้อยละ 91.85 โดยมีค่าร้อยละคะแนนความพึงพอใจและไม่พึงพอใจสูงกว่าค่าเป้าหมาย



2) ผลการประเมินความพึงพอใจไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ของสำนักคอมพิวเตอร์ โดยสามารถแบ่งเป็น 6 บริการ รายละเอียดดังนี้

บริการ	ครั้งที่ 1/2566			ครั้งที่ 2/2566			ค่าเฉลี่ยรวม		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับ
บริการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	4.94	98.75%	พึงพอใจอย่างมาก	4.60	91.94%	พึงพอใจอย่างมาก	4.77	95.35%	พึงพอใจอย่างมาก
บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย	5.00	100.00%	พึงพอใจอย่างมาก	3.93	78.67%	พึงพอใจ	4.47	89.34%	พึงพอใจ
บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษา	4.26	85.18%	พึงพอใจ	3.68	73.52%	พึงพอใจ	3.97	79.35%	พึงพอใจ
บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	4.71	94.24%	พึงพอใจอย่างมาก	4.66	93.29%	พึงพอใจอย่างมาก	4.69	93.77%	พึงพอใจอย่างมาก
บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์/ห้องบรรยาย/ห้องประชุม	4.91	98.13%	พึงพอใจอย่างมาก	4.94	98.88%	พึงพอใจอย่างมาก	4.93	98.51%	พึงพอใจอย่างมาก
บริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์	4.70	94.04%	พึงพอใจอย่างมาก	4.78	95.51%	พึงพอใจอย่างมาก	4.74	94.78%	พึงพอใจอย่างมาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.76</b>	<b>95.06%</b>	<b>พึงพอใจอย่างมาก</b>	<b>4.43</b>	<b>88.64%</b>	<b>พึงพอใจ</b>	<b>4.60</b>	<b>91.85%</b>	<b>พึงพอใจอย่างมาก</b>

