



คู่มือการปฏิบัติงาน

การติดตามงานด้วยระบบติดตามงานอิเล็กทรอนิกส์ของศูนย์คอมพิวเตอร์
โดยเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปเพื่อสนับสนุนผู้บริหารประจำศูนย์คอมพิวเตอร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
ศูนย์คอมพิวเตอร์
กรกฎาคม 2566

คู่มือการปฏิบัติงาน

การติดตามงานด้วยระบบติดตามงานอิเล็กทรอนิกส์ของศูนย์คอมพิวเตอร์
โดยเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปเพื่อสนับสนุนผู้บริหารประจำศูนย์คอมพิวเตอร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ผู้จัดทำ นางสาวปัทมา แฉ่งชูเชื้อ

หน่วยงาน ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ศูนย์คอมพิวเตอร์
เบอร์โทรศัพท์ 0 4422 5802

ที่ปรึกษา ศาสตราจารย์ ดร.สุขสันต์ หอพิบูลสุข
(ผู้อำนวยการศูนย์คอมพิวเตอร์)

พิมพ์ครั้งที่ 1 กรกฎาคม 2566 (เดือนปีที่พิมพ์)
จำนวน 40 เล่ม

คู่มือการปฏิบัติงาน


การติดตามงานด้วยระบบติดตามงานอิเล็กทรอนิกส์ของศูนย์คอมพิวเตอร์
โดยเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปเพื่อสนับสนุนผู้บริหารประจำศูนย์คอมพิวเตอร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ได้ผ่านการตรวจสอบ กลับกรองจากหัวหน้าหน่วยงานเรียบร้อยแล้ว
จึงถือเป็นคู่มือฉบับสมบูรณ์สามารถใช้เป็นเอกสารเผยแพร่
และใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

ลงชื่อ.....


(นางราตรี เวชวิริยกุล)

ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ลงชื่อ.....


(นายเดชรัฐพงษ์ เลิศไกร)

ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการศูนย์คอมพิวเตอร์

ลงชื่อ.....


(ศาสตราจารย์ ดร.สุขสันต์ หอพิบูลสุข)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์คอมพิวเตอร์

วันที่ 3 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2566

คำนำ

ความสำเร็จของการติดตามงานได้ตรงตามเป้าหมาย สะดวกและรวดเร็ว นำมาซึ่งความพึงพอใจสูงสุดนั้น เป็นสิ่งที่แสดงถึงผลของการวางแผน วิเคราะห์ กำหนดกรอบเวลาการดำเนินงานที่ชัดเจน และสามารถติดตามความคืบหน้าของเป้าหมายงานที่กำหนดไว้ได้ อีกทั้งเป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการการปฏิบัติงานให้สอดคล้องและบรรลุตามภาระหน้าที่ที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ศูนย์คอมพิวเตอร์ เป็นหน่วยงานด้านการให้บริการ มีหน้าที่รับผิดชอบตามภารกิจหลักเกี่ยวกับระบบเครือข่าย อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ดังนั้น จึงเล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนากระบวนการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในปัจจุบัน ซึ่งมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว จึงเกิดแนวคิดการสร้างกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นแบบอย่างและสามารถปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล โดยเป็นปัจจัยหนึ่งส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้อง รวดเร็ว มีการติดตามงานที่สะดวก รวมถึงได้รับการยอมรับและสร้างความเชื่อมั่นในการบริการ ตลอดจนเกิดความพึงพอใจจากผู้รับบริการสูงสุด

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือปฏิบัติงานเล่มนี้จะเกิดประโยชน์ และสามารถใช้เป็นแนวทางในการใช้ระบบในการติดตามงานบริการ ให้ดำเนินไปได้ตามเป้าหมายทุกประการ และสามารถใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงานแก่ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการติดตามงานบริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ต่อไป

ปัทมา แฉ่งชูเชื้อ
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ศูนย์คอมพิวเตอร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญภาพ	ค
สารบัญตาราง	จ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมา	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน	3
1.4 คำจำกัดความ	3
บทที่ 2 การทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 ความหมายของการติดตาม	5
2.2 การบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ	6
2.3 มาตรฐานการปฏิบัติงาน	8
2.4 การบริการที่มีคุณภาพ	10
2.5 ความพึงพอใจ	11
2.6 การพัฒนาคุณภาพงานบริการ	12
2.7 โครงสร้างหน่วยงาน	14
2.8 หน้าที่ความรับผิดชอบ	15
2.9 การติดตามงาน	16
2.10 วิธีปฏิบัติงาน	17
2.11 กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	19
บทที่ 3 ขั้นตอนหรือแนวทางการปฏิบัติงาน	20
3.1 การกำหนดประเภทของงาน	20
3.2 กระบวนการปฏิบัติงานด้านเอกสารบนระบบอิเล็กทรอนิกส์	21
3.3 กระบวนการปฏิบัติงานสำหรับงานแจ้งซ่อมบนระบบอิเล็กทรอนิกส์	27
3.4 กระบวนการติดตามงานบนระบบอิเล็กทรอนิกส์	36
บทที่ 4 ปัญหาอุปสรรค หรือแนวทางแก้ไข	45
4.1 ปัญหาอุปสรรค	45
4.2 แนวทางแก้ไข	45
รายการอ้างอิง	46
ภาคผนวก	48
ประวัติผู้เขียน	49

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 แผนผังโครงสร้างหน่วยงาน ศูนย์คอมพิวเตอร์	14
ภาพที่ 2 แผนผังกระบวนการไหลของงานเอกสาร	21
ภาพที่ 3 รับงานเอกสารผ่านระบบ	22
ภาพที่ 4 ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร	22
ภาพที่ 5 ยกเลิกงานเอกสารในระบบ	23
ภาพที่ 6 การแยกประเภทเสนองานผู้บริหาร	23
ภาพที่ 7 การมอบหมายงานให้หัวหน้าฝ่าย	24
ภาพที่ 8 เสนอความเห็นเพิ่มเติมเมื่อพบปัญหา	24
ภาพที่ 9 ตรวจสอบการยกเลิกงานและมอบหมายงานใหม่	25
ภาพที่ 10 หัวหน้าฝ่ายมอบหมายงานผู้ปฏิบัติงาน	25
ภาพที่ 11 ผู้ปฏิบัติงานรับมอบงานและพบปัญหา	26
ภาพที่ 12 บันทึกรายงานผลการดำเนินงานเมื่อเสร็จสิ้น	26
ภาพที่ 13 แผนผังกระบวนการไหลของงานแจ้งซ่อม	27
ภาพที่ 14 รับงานแจ้งซ่อมผ่านระบบ	28
ภาพที่ 15 ตรวจสอบความถูกต้องของงานแจ้งซ่อม	29
ภาพที่ 16 ยกเลิกงานแจ้งซ่อมในระบบ	30
ภาพที่ 17 การแยกประเภทเสนองานหัวหน้าฝ่าย	31
ภาพที่ 18 เสนอความเห็นเพิ่มเติมเมื่อพบปัญหา	32
ภาพที่ 19 หัวหน้าฝ่ายมอบหมายงานผู้ปฏิบัติงาน	33
ภาพที่ 20 ผู้ปฏิบัติงานรับมอบงานแจ้งซ่อมและพบปัญหา	33
ภาพที่ 21 บันทึกรายงานผลการดำเนินงานแจ้งซ่อมเมื่อเสร็จสิ้น	34
ภาพที่ 22 แผนผังกระบวนการไหลของการติดตามงานโดยเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	36
ภาพที่ 23 หน้าหลักการติดตามงานบนระบบแบบที่ 1 รายงานเอกสารแบบรายการ	37
ภาพที่ 24 ตัวอย่างค้นหาการติดตามงานบนระบบแบบที่ 1 รายงานเอกสารแบบรายการ	38
ภาพที่ 25 หน้าหลักการติดตามงานบนระบบแบบที่ 2 รายงานเอกสารแบบสรุป (กราฟ)	38
ภาพที่ 26 ตัวอย่างค้นหาการติดตามงานบนระบบแบบที่ 2 รายงานเอกสารแบบสรุป (กราฟ)	39
ภาพที่ 27 การค้นหาและตรวจสอบข้อมูลบนระบบ	41

สารบัญภาพ (ต่อ)

	หน้า
ภาพที่ 28 ตรวจสอบรายละเอียดข้อมูลเลขที่รับที่ติดตาม.....	42
ภาพที่ 29 ตรวจสอบรายละเอียดผลการดำเนินงานที่ติดตาม (แล้วเสร็จ)	42
ภาพที่ 30 ตรวจสอบรายละเอียดผลการดำเนินงานที่ติดตาม (อยู่ระหว่างดำเนินการ).....	43
ภาพที่ 31 ตัวอย่างเอกสารชี้แจงเหตุผลผลการดำเนินงานจากการติดตามงาน	44

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	17
ตารางที่ 2 การค้นหาเอกสารและติดตามงานแบบรายการ	39
ตารางที่ 3 การค้นหาเอกสารและติดตามงานแบบสรุป (กราฟ)	40

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

ศูนย์คอมพิวเตอร์ มีวิสัยทัศน์เพื่อเป้าหมายของการเป็นหน่วยงานที่เป็นเลิศด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ตอบสนองการเป็น Innovation and Sustainable University โดยมีพันธกิจเพื่อ 1) พัฒนาและปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการเข้าถึงแหล่งข้อมูลสำหรับการเรียนการสอน การวิจัย การบริหารจัดการ 2) เป็นศูนย์กลางการให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองทุกภารกิจของมหาวิทยาลัย 3) มีการบริหารจัดการทรัพย์สินในความดูแลของศูนย์คอมพิวเตอร์อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นให้มีผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

นอกจากนี้ ศูนย์คอมพิวเตอร์ ยึดหลักดำเนินงานตามระบบบริหารและการจัดการแบบ “รวมบริการ ประสานภารกิจ” ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มีการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลแก่หน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กร และมีการแบ่งส่วนงานเพื่อรองรับงานบริการด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) ฝ่ายบริหารงานทั่วไป 2) ฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานและบริการคอมพิวเตอร์ 3) ฝ่ายบริการการสอนและฝึกอบรม โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบและให้การสนับสนุนงานบริการตามภารกิจของฝ่ายที่แตกต่างกัน จึงส่งผลให้มีจำนวนปริมาณงานการขอรับบริการทั้งด้านเอกสาร ด้านงานซ่อมครุภัณฑ์ และติดตั้งอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก โดยจำแนกการขอรับบริการผ่านหลายช่องทางได้แก่

1. งานขอรับบริการผ่านทางหนังสือบันทึกข้อความ
2. งานขอรับบริการผ่านทางโทรศัพท์
3. งานขอรับบริการและแจ้งซ่อมอุปกรณ์ผ่านทางระบบออนไลน์

จากปริมาณงานของการขอรับบริการและการดำเนินงานดังรายการข้างต้นที่มีจำนวนมาก การติดตามงานนั้นจึงถือว่ามีความสำคัญและสามารถบ่งชี้ถึงความสำเร็จของการปฏิบัติงานได้ ทั้งนี้ ส่งผลให้ผู้บริหารศูนย์คอมพิวเตอร์มีความประสงค์ที่จะติดตามและประเมินผลงาน เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานสำหรับรองรับงานบริการตามภารกิจหลักให้ดีขึ้น โดยมอบหมายให้เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปเพื่อสนับสนุนผู้บริหาร (ผู้จัดทำ) ติดตามงานหรือสรุปผลการดำเนินงานและแจ้งรายงานให้รับทราบถึงสถานะปัจจุบันของการดำเนินงานที่ได้มอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องนั้นว่าอยู่ในขั้นตอนใด และมีผลการดำเนินงานแล้วเสร็จหรือไม่

อย่างไรก็ดี เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารนั้น ประสบปัญหาในด้านเอกสารหลักฐานและข้อมูลอ้างอิงในการประกอบการรายงานผลซึ่งขาดข้อมูลที่ถูกต้องมีความยุ่งยากในการสอบถามผู้ปฏิบัติงาน และเนื่องจากไม่มีการกำหนดเกณฑ์ระยะเวลาสิ้นสุดการดำเนินงานของประเภทงานและผู้ปฏิบัติงานที่ชัดเจน จึงส่งผลให้การปฏิบัติงานเพื่อติดตามงานนำเสนอผู้บริหารเกิดความล่าช้า และเกิดผลกระทบต่อความพึงพอใจในการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการ อีกทั้ง กรณีที่ต้องสรุปผลการดำเนินงานในรูปแบบสถิติ เนื่องจากมีปริมาณของจำนวนงานการให้บริการในภาพรวมของหน่วยงานจำนวนมาก การจัดทำสรุปผลจึงเป็นเรื่องยาก ขาดความรวดเร็ว ความถูกต้องของข้อมูล นอกจากนี้ยังต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการค่อนข้างนาน เพราะใช้เวลาย้อนกลับไปรวบรวมข้อมูลจากการประสานงานขอข้อมูลจากหัวหน้าฝ่ายหรือผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ เพื่อรวบรวมรายละเอียดในการสรุปผลและนำเสนอต่อผู้บริหารรับทราบได้อย่างถูกต้องตามลำดับ

ด้วยเหตุผลข้างต้นดังที่ได้กล่าวมา ในปี พ.ศ. 2563 ผู้บริหารและหัวหน้าฝ่ายของศูนย์คอมพิวเตอร์ จึงได้มีแนวคิดริเริ่มในการพัฒนาระบบติดตามงานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ภายในศูนย์คอมพิวเตอร์ (E-DOC-TRACK) ขึ้นเพื่อให้การติดตามงานบนระบบโดยบุคลากรของหน่วยงานสามารถดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งกระบวนการพัฒนาระบบงานได้เริ่มจาก 1) การวิเคราะห์ปัญหาที่พบ 2) สังเคราะห์และออกแบบระบบงาน 3) จัดทำกระบวนการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบของประเภทงานต่าง ๆ ที่ติดตาม เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน 4) ทาวิธีที่ดีที่สุดในการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถติดตามงานผ่านระบบติดตามงานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ภายในศูนย์คอมพิวเตอร์ (E-Doc-Track) โดยสามารถค้นหาข้อมูล และติดตามผลการปฏิบัติงานเพื่อการรายงานความคืบหน้าของงาน รวมถึงจัดทำไฟล์ข้อมูลสรุปรายงานผลการดำเนินงานให้กับผู้บริหาร และนำเสนอต่อที่ประชุมต่าง ๆ ได้รับความอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพโดยเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป และ 5) นำระบบที่พัฒนาแล้วไปติดตั้งพร้อมทั้งทดสอบการใช้งาน และสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

ดังนั้น เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปจึงได้พัฒนาคู่มือการติดตามงานภายในหน่วยงานขึ้น เพื่อสร้างความเข้าใจในกระบวนการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองการปฏิบัติงานในการสร้างข้อมูลนำเสนอต่อผู้บริหารได้อย่างสะดวกและถูกต้อง หลังจากการนำระบบติดตามงานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ภายในศูนย์คอมพิวเตอร์ (E-Doc-Track) มาใช้งานจริงนั้น ทำให้การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารในการติดตามงานต่าง ๆ สามารถติดตามงานได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งสามารถวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้

1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานติดตามงานด้วยระบบติดตามงานอิเล็กทรอนิกส์ของศูนย์คอมพิวเตอร์ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา และมีประสิทธิภาพ
- 2) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าใจและปฏิบัติตามได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนด

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

การดำเนินงานจัดทำคู่มือนี้ เป็นคู่มือสำหรับการติดตามงานด้วยระบบติดตามงานอิเล็กทรอนิกส์ของศูนย์คอมพิวเตอร์ เกี่ยวกับงานเอกสารรับ-ส่ง และงานบริการซ่อมบำรุง เพื่อสนับสนุนผู้บริหารเฉพาะศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เท่านั้น

1.4 คำจำกัดความ

ผู้บริหาร	หมายถึง	ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
หัวหน้าฝ่าย	หมายถึง	หัวหน้าฝ่ายศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
งานประชุม	หมายถึง	การประชุมต่าง ๆ ของผู้บริหารศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
บุคลากร	หมายถึง	บุคลากรศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	หมายถึง	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เพื่อสนับสนุนผู้บริหาร เป็นเลขานุการกิจ และทำหน้าที่ติดตามงานศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
พนักงานธุรการ	หมายถึง	พนักงานธุรการ ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ผู้ปฏิบัติงาน	หมายถึง	บุคลากรศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี และบริษัทผู้เช่าเหมาบริการ

ผู้ขอรับบริการ	หมายถึง บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
หน่วยงานต่าง ๆ	หมายถึง หน่วยงานภายในและภายนอก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
เอกสาร	หมายถึง บันทึกข้อความ ประกาศ รายงานการประชุม จดหมาย หนังสือ สื่อสิ่งพิมพ์ ไปรษณีย์ ฯลฯ

บทที่ 2

การทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องของคู่มือการปฏิบัติงาน การติดตามงานด้วยระบบติดตามงานอิเล็กทรอนิกส์ของศูนย์คอมพิวเตอร์ โดยเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปเพื่อสนับสนุนผู้บริหารประจำศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จะนำเสนอการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 ความหมายของการติดตาม
- 2.2 การบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.3 มาตรฐานการปฏิบัติงาน
- 2.4 การบริการที่มีคุณภาพ
- 2.5 ความพึงพอใจ
- 2.6 การพัฒนาคุณภาพงานบริการ
- 2.7 โครงสร้างหน่วยงาน
- 2.8 หน้าที่ความรับผิดชอบ
- 2.9 การติดตามงาน
- 2.10 วิธีปฏิบัติงาน
- 2.11 กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความหมายของการติดตาม

การติดตาม หมายถึง กระบวนการของการวัดหรือการตรวจสอบที่ทำเป็นประจำเป็นช่วง ๆ (สุรสิทธิ์ วชิรขจร, 2565)

การติดตามผล คือ การติดตามความคืบหน้าของการนำความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ได้จากการเรียนรู้ไปใช้ในการปฏิบัติจริง ซึ่งเราสามารถแบ่งการติดตามผลได้เป็น 3 แบบ คือ

1. ติดตามการเรียนรู้ (Follow Up Learning : FL) หากต้องการทราบว่าผู้เข้าอบรมมีความรู้ ทักษะ เพิ่มขึ้นมากน้อยแค่ไหน และรับรู้ถึงทัศนคติสำคัญที่ควรตระหนักแล้วหรือไม่ กระบวนการติดตามการเรียนรู้คือขั้นตอนที่ขาดไม่ได้ เพื่อการประเมินความสำเร็จในด้านการเรียนรู้ เช่น การสอบวัดความรู้ การสัมภาษณ์ การสร้างสถานการณ์จำลอง (Role Play/Simulation Workshop) การทำ Checklist การต่อยอดความคิด (Idea Generation) ฯลฯ

2. ติดตามกระบวนการ (Follow Up Process : FP) หลายครั้งที่ต้องการทราบว่าผู้เข้าอบรมได้นำความรู้ ทักษะ หรือทัศนคติที่ได้เรียนมาไปใช้ในการทำงานหรือไม่ และใช้ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ การติดตามการเรียนรู้ จึงเป็นกระบวนการที่จะช่วยติดตาม เพื่อการเก็บข้อมูลว่าผู้เข้าอบรมมีการนำการเรียนรู้ที่ได้ไปใช้ได้อย่างเหมาะสมแค่ไหน อย่างไร เช่น การสัมภาษณ์ 360 องศา Group Coaching การมอบหมายโครงการ ฯลฯ

3. ติดตามผลลัพธ์ (Follow Up Result : FR) หากต้องการทราบว่าการพัฒนาบุคลากรจะส่งผลต่อการเติบโตขององค์กรอย่างไร จำเป็นที่จะต้องมีการมอบหมายภารกิจ และติดตามผลลัพธ์ของภารกิจที่มอบหมาย เพื่อการรับทราบถึงผลลัพธ์ที่ได้ให้ชัดเจน เช่น โครงการพัฒนาระบบการทำงานให้ใช้เวลาน้อยลง โครงการพัฒนากระบวนการให้บริการเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้า เป็นต้น

เมื่อกำหนดระดับการวัดผล ตัววัดผล วิธีการวัด และกระบวนการติดตามผลได้แล้ว ก็เท่ากับว่าจะสามารถบอกได้ว่า ผู้เข้าอบรมสามารถใช้ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และแสดงพฤติกรรมตามความรู้ที่ได้เรียนมาได้มากน้อยเพียงใดแล้ว หากยังไม่สามารถบอกได้ว่า ระดับคะแนนที่ได้มานั้น อยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจหรือไม่ จึงต้องมีกระบวนการประเมินผล เพื่อเป็นการสรุปผลการพัฒนา อีกครั้ง (การติดตามผลคืออะไร, (ออนไลน์), 2565)

วัตถุประสงค์ของการติดตามก็คือ ต้องการชี้ให้เห็นถึงสถานการณ์ของโครงการให้เร็วที่สุดที่เท่าที่จะเร็วได้ในเรื่องเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากร การปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ หรือผลิตผลของโครงการเพื่อจะได้จัดการแก้ไขปรับปรุงสถานการณ์ต่าง ๆ ของโครงการที่เป็นไปทัน่วงที่ (สุรสิทธิ์ วชิรขจร, 2565)

สรุปการติดตาม หมายถึง การติดตามผลการดำเนินงานของหนังสือและการขอรับบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบสถานการณ์ปัจจุบันของงาน หรือผลิตผลนั้น ๆ ว่าอยู่ในสถานะใด หากยังไม่ได้รับการดำเนินการจะได้รับการดำเนินการแก้ไขอย่างทัน่วงที่

2.2 การบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ

การบริหาร หมายถึง “การบริหาร” หรือ “การจัดการ” โดยทั่วไปเป็นคำที่มีความหมายเหมือนกัน และใช้แทนกันได้เสมอ คำภาษาอังกฤษที่มักใช้เรียกในความหมายของการบริหาร มี 2 คำ คือ Management และ Administration ส่วนมากคำว่า Management มักจะใช้ในทางธุรกิจ ซึ่งหมายถึง การนำเอานโยบายไปปฏิบัติ โดยมีการกำหนดแบบงาน วิธีการทำงาน และการใช้ปัจจัย

หรือทรัพยากรต่าง ๆ ซึ่งเรียกว่า การจัดการ ส่วนคำว่า Administration มักเน้นการบริหาร เกี่ยวกับนโยบาย มักนิยมใช้ในทางราชการ เช่น Public Administration (การบริหารคืออะไร, (ออนไลน์), 2565)

สำหรับคำนิยามของคำว่า “การบริหาร” มีคำนิยามอยู่หลายคำนิยามแต่ที่นิยมกันแพร่หลายกันอยู่ในปัจจุบันมี 2 นิยาม คือ

1. การบริหาร คือ ศิลปะของการทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยบุคคลอื่นในความหมายนี้ชี้ให้เห็นว่าผู้บริหารประสบความสำเร็จในเป้าหมายของพวกเขา โดยการเตรียมการให้กับบุคคลอื่นปฏิบัติงานอะไรก็ได้ที่มีความจำเป็น ผู้บริหารมีได้ปฏิบัติงานดังกล่าวด้วยตัวของพวกเขาเอง

2. การบริหาร คือ กระบวนการของการวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ และการควบคุมกำลังความพยายามของสมาชิกขององค์การ และใช้ทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้ในความหมายนี้ชี้ให้เห็นว่า ผู้บริหารใช้ทรัพยากรทั้งหมดขององค์การ ซึ่งมีเงินทุน อุปกรณ์ ข่าวสาร และคน เพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์การ คนเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดขององค์การ

จากคำนิยามของการบริหารดังกล่าวแล้ว จะเห็นว่าการบริหารครอบคลุมประเด็นที่เป็นสาระสำคัญ ดังนี้

1. จะต้องมียุทธประสงค์ (Objective) คือ เป้าหมายในการดำเนินงานที่ผู้บริหารต้องดำเนินการให้ประสบความสำเร็จ

2. จะต้องมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) คือ ความสำเร็จของผลงานตามที่คาดหวังไว้

3. จะต้องมทรัพยากร (Resource) คือ ปัจจัยต่าง ๆ ของการบริหาร ที่ผู้บริหารเกี่ยวข้องด้วยโดยตรง ซึ่งแต่เดิมโดยทั่วไป ประกอบด้วย คน (Man) เงิน (Money) วัสดุ (Material) และการจัดการ (Management) หรือที่เรียกโดยย่อว่า 4 M's แต่ในปัจจุบัน สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ทางสังคมและเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไป ทรัพยากรดังกล่าวจึงจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงไปด้วย กล่าวคือ ทรัพยากรที่เป็นส่วนประกอบในการบริหาร ประกอบด้วย ทรัพยากรคน (Human Resource) ทรัพยากรที่เป็นวัสดุและอุปกรณ์ (Physical Resource) และทรัพยากรทางด้านเงินทุน (Financial Resource) และทรัพยากรทางด้านข่าวสารข้อมูล (Information Resource)

4. มีการประสานประสานกัน (Integration and Coordination) คือ กระบวนการในการดำเนินงานด้วยประการทั้งปวง ที่ทำให้กิจกรรมต่าง ๆ สอดคล้องต่อเนื่องกัน

ประโยชน์ของการบริหาร

การบริหารเป็นเครื่องมือที่สำคัญของผู้บริหารที่จะนำมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน หากนำมาใช้ให้เหมาะสมกับสภาพของพื้นที่จะทำให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานหลายประการ (ประโยชน์ของการบริหารคืออะไร, (ออนไลน์), 2565) ดังนี้

1. ประหยัด หมายถึง มีการใช้ทรัพยากรที่น้อยที่สุดแต่ได้ผลงานมากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นการใช้เงินลงทุน ใช้คน หรือใช้วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
2. ประสิทธิภาพ หมายถึง ได้ผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
3. ประสิทธิภาพ หมายถึง เป็นการเปรียบเทียบกันระหว่างต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้กับผลงานที่ออกมา ถ้าทรัพยากรที่ใช้ซึ่งเรียกว่า ต้นทุน (Cost) น้อย แต่ผลงานที่ได้ออกมา (Benefit) มีมากก็เรียกว่าการทำงานหรือการบริหารมีประสิทธิภาพ
4. ความเป็นธรรมต่อทุกคนในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นผู้ร่วมงานหรือผู้ร่วมทุนหากกิจกรรมที่ร่วมทุนมีจำนวนมากก็จะได้ผลตอบแทนมากขึ้น
5. มีเกียรติชื่อเสียงหากบริหารงานดีจะทำให้องค์กรเจริญก้าวหน้าและได้รับการยกย่องจากสังคม

สรุปการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ หมายถึง กระบวนการดำเนินงานอย่างมีแบบแผน วิธีการปฏิบัติงาน โดยการใช้คน ปัจจัย และทรัพยากรต่าง ๆ ให้เกิดความเหมาะสมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนกลยุทธ์ที่หน่วยงานกำหนดไว้

2.3 มาตรฐานการปฏิบัติงาน

มาตรฐานการปฏิบัติงาน หมายถึง มาตรฐานการปฏิบัติงานถือเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่องค์กรจะนำมาใช้ในการบริหารงาน บุคคล เพราะทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานต่างจะได้รับประโยชน์จากการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานขึ้นมาใช้ร่วมกัน ผู้บริหารจะมีเครื่องมือช่วยควบคุมให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การมอบหมาย หน้าที่และการสั่งการสามารถสำเร็จได้โดยสะดวกและรวดเร็ว การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรมและน่าเชื่อถือ เนื่องจากมีทั้งหลักฐานและหลักเกณฑ์ที่ผู้บริหารสามารถชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้โดยงานในส่วนของผู้ปฏิบัติงาน มาตรฐานที่กำหนดไว้ถือเป็นสิ่งที่ท้าทายที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นที่จะไปให้ถึง เป้าหมายการปฏิบัติงานมีความถูกต้องมากขึ้น เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานมีกรอบหรือแนวทางในการปรับปรุงงาน และการพัฒนาศักยภาพ เพื่อนำไปสู่มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารองค์กรได้ร่วมกัน กำหนดไว้เพื่อคุณภาพของการปฏิบัติงานและความเจริญก้าวหน้าขององค์กร

มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) การบริหารงานบุคคลนับเป็นภารกิจที่สำคัญยิ่งประการหนึ่งของการบริหารองค์การ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีส่วนทำให้การพัฒนาองค์การบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ การบริหารบุคคลเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลในองค์การ นับตั้งแต่การสรรหาบุคคลมาปฏิบัติงาน การบรรจุแต่งตั้ง การพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน ไปจนถึงการให้บุคคลพ้นจากงาน ทั้งนี้ เพื่อให้องค์การได้คนดีมีความรู้ความสามารถและความประพฤติดีมาปฏิบัติงาน ซึ่งการที่องค์การจะได้บุคคลที่มีคุณสมบัติดังกล่าวมาปฏิบัติงานนั้น จำเป็นต้องสร้างเครื่องมือสำคัญ คือ การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Standard) ขึ้นมาใช้ในการวัดและประเมินคุณสมบัติของบุคคล ซึ่งผลที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานจะเป็นข้อมูลที่องค์การนำไปใช้ในการพิจารณาการเลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่ง การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การโอนย้าย การให้พักงาน และการให้พ้นจากงานโดยทั่วไป แล้วการที่จะทำการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดำเนินไปอย่างบริสุทธิ์ ยุติธรรมและเชื่อถือได้นั้น องค์การ มักจะสร้างเครื่องมือประกอบอีกส่วนหนึ่งขึ้นมาใช้ในการพิจารณาประเมินผล ซึ่งหนึ่งในเครื่องมือที่ต้องใช้ก็คือ มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) ทั้งนี้ เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการเปรียบเทียบผลงานระหว่างบุคคลที่ปฏิบัติงานอย่างเดียวกัน โดยองค์การต้องทำการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานไว้เป็นหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนก่อนแล้ว เมื่อดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคคลจึงเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่องค์การได้กำหนดไว้

มาตรฐานการปฏิบัติงาน สำหรับคำว่ามาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้ให้ความหมายว่า เป็นผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจหรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานจะเป็นลักษณะข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาในงานที่ต้องปฏิบัติ โดยจะมีกรอบในการพิจารณากำหนดมาตรฐานหลาย ๆ ด้านด้วยกัน อาทิ ด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่ายหรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากมาตรฐานของงานบางประเภทจะออกมาในรูปแบบของปริมาณ ในขณะที่บางประเภทอาจออกมาในรูปของคุณภาพองค์การ จึงจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะของงานประเภทนั้น ๆ (มาตรฐานการปฏิบัติงานคืออะไร, (ออนไลน์), 2565)

2.4 การบริการที่มีคุณภาพ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมาย “บริการ” หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ หรือ ให้ความสะดวกต่าง ๆ ดังนั้น การให้บริการจึงหมายถึง งานที่มีผู้คอยช่วยอำนวยความสะดวกซึ่งเรียกว่า “ผู้ให้บริการ” และ “ผู้มารับบริการ” ก็คือผู้มารับความสะดวก “การบริการ” ไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) ในการทำงานที่ตอบสนองความต้องการอย่างใด อย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์ และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบ และทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น (จิตตินันท์ เตชะคุปต์, 2549) “การบริการ” เป็นกิจกรรมการกระทำและการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย และส่งมอบสู่ผู้รับบริการหรือเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้าเพื่อสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด ลักษณะของการบริการมีทั้งไม่มีรูปร่างหรือ ตัวตน ไม่สามารถสัมผัสหรือจับแตะต้องได้และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายได้ง่ายแต่สามารถนำมาซื้อขาย กันได้ ซึ่งองค์กรแต่ละองค์กรที่มีการแข่งขันกันสูงไม่ว่าจะด้านกลยุทธ์ต่าง ๆ โปรแกรมที่นำเสนอ หรือโปรแกรมชั้นพิเศษที่สุดท้ายแล้วผู้บริโภคจะเลือกใช้บริการนั้นก็คือการบริการหลังการขายซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรต่าง ๆ นำมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการบริการหลังการขายและเป็นตัวเลือกที่ดีในการเข้าใช้บริการ

“การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ (จิตตินันท์ เตชะคุปต์, วีระวัฒน์ ปันนิตามัย และสุรกุล เจนอบรม. 2542) ซึ่งความหมายอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้ (การบริการคืออะไร, (ออนไลน์), 2565) คือ

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบาก ยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่า ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

สรุปการบริการที่มีคุณภาพ หมายถึง งานที่ปฏิบัติรับใช้ หรืองานที่ให้ความสะดวกต่าง ๆ เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการกับผู้ให้บริการ ในรูปแบบกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค และเพื่อส่งเสริมการขายหรืองานบริการให้มีประสิทธิภาพ

2.5 ความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจนั้น ได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดของหลายท่าน ดังต่อไปนี้

อุทัย พรรณสุดใจ (2545) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกรักชอบยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดเมื่อได้รับตอบสนองความต้องการ ทั้ง ด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ โดยอาจเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งเหล่านั้นเป็นไปในทางลบหรือบวก

ราชบัณฑิตสถาน (2546) ได้กล่าวถึง ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ ดังนี้ คำว่า “พึง” เป็นคำกริยาอื่น หมายความว่า ยอมตาม เช่น พึงใจ และคำว่า “พอใจ” หมายถึง ชมชอบ ชอบใจ

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่เราควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคล อีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

สรุปความพึงพอใจ คือความรู้สึกนึกคิด หรือ ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง สามารถเป็นไปในทางที่ดีหรือไม่ดี หรือในด้านบวกและด้านลบ การยินดีตอบรับในการให้บริการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น

2.6 การพัฒนาคุณภาพงานบริการ

การพัฒนา เกี่ยวกับความหมายของการพัฒนานั้นได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลาย ความหมายทั้งความหมายที่คล้ายคลึงกันและแตกต่างกัน ดังนี้

1. ความหมายจากรูปศัพท์ การพัฒนา มาจากคำภาษาอังกฤษ Development แปลว่า การเปลี่ยนแปลงที่ละเอียดละน้อย โดยผ่านลำดับขั้นตอนต่าง ๆ ไปสู่ระดับที่สามารถขยายตัวขึ้น เติบโตขึ้น มีการปรับปรุงให้ดีขึ้น และเหมาะสมกว่าเดิมหรืออาจก้าวหน้าไปถึงขั้นที่อุดมสมบูรณ์เป็นที่น่าพอใจ (ปกรณัม ปรียากร, 2538) ส่วนความหมายจากรูปศัพท์ในภาษาไทยนั้น หมายถึง การทำความเจริญ การเปลี่ยนแปลงในทางที่เจริญขึ้น การคลี่คลายไปในทางที่ดี ถ้าเป็นกริยาใช้คำว่า พัฒนา หมายความว่า ทำให้เจริญ คือ ทำให้เติบโตได้ งอกงาม ทำให้งอกงามและมากขึ้น เช่น เจริญทางไมตรี (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554)

โดยความหมายจากรูปศัพท์ จึงหมายถึง การเปลี่ยนแปลงสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้เกิดความเจริญเติบโตงอกงามและดีขึ้นจนเป็นที่พึงพอใจ ความหมายดังกล่าวนี้ เป็นที่มาของความหมายในภาษาไทยและเป็นแนวทางในการกำหนดความหมายอื่น ๆ (สนธยา พลศรี, 2547, หน้า 2) (การพัฒนา คืออะไร, (ออนไลน์), 2565)

2. ความหมายโดยทั่วไป การพัฒนาที่เข้าใจโดยทั่วไป มีความหมายใกล้เคียงกับความหมายจากรูปศัพท์ คือ หมายถึง การทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากสภาพหนึ่งไปสู่อีกสภาพหนึ่งที่ดีกว่าเดิมอย่างเป็นระบบ หรือการทำให้ดีขึ้นกว่าสภาพเดิมที่เป็นอยู่อย่างเป็นระบบ (ยุวัฒน์ วุฒิเมธี, 2526) ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบทางด้านคุณภาพระหว่างสภาพการณ์ของสิ่งใดสิ่งหนึ่งในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ถ้าในปัจจุบันสภาพการณ์ของสิ่งนั้นดีกว่า สมบูรณ์กว่าก็แสดงว่าเป็นการพัฒนา (ปกรณัม ปรียากร, 2538)

การพัฒนา หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงของสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ดีขึ้น ทั้งทางด้านคุณภาพ ปริมาณ และสิ่งแวดล้อม ด้วยการวางแผนโครงการและดำเนินงานโดยมนุษย์ เพื่อประโยชน์แก่ตัวของมนุษย์เอง (สนธยา พลศรี, 2547)

คุณภาพ หมายถึง การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการโดยสินค้าหรือบริการนั้นสร้างความพอใจให้กับลูกค้า และคุณภาพตามความคิดสมัยใหม่ (Modern) หมายถึง ผลิตสินค้าสอดคล้องกับความพึงพอใจ (Satisfaction) ของผู้ใช้หรือลูกค้า คุณภาพในความหมายของผู้บริโภค "คุณภาพ" หมายถึง คุณสมบัติทุกประการของผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการและสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า มีความปลอดภัยต่อชีวิตและสภาพแวดล้อม คุณภาพในความหมายของผู้ผลิต คุณภาพ หมายถึง ข้อกำหนด (Specification)

ของสินค้าที่ผู้ผลิตกำหนดขึ้น และต้องเหนือกว่าคู่แข่งชั้นในอนุกรมมาตรฐาน มอก.9000 คุณภาพ หมายถึง ความเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการ มีความปลอดภัยในการใช้งานและยังให้ความมั่นใจได้ว่า การให้บริการหรือผลิตภัณฑ์นั้นได้รับการออกแบบผลิตขึ้นตรงกับความต้องการของลูกค้า (คุณภาพคืออะไร, (ออนไลน์), 2565)

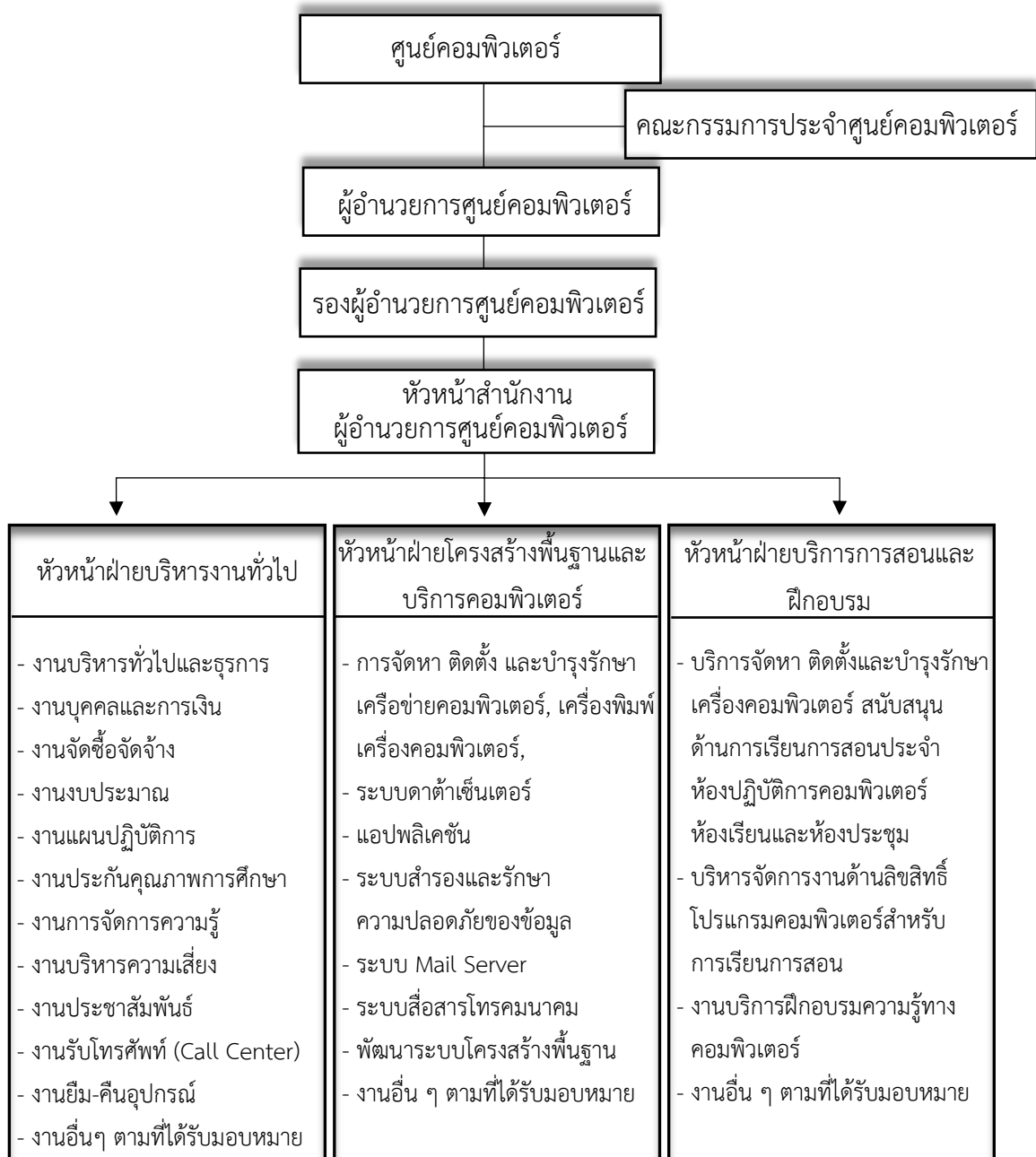
บริการ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539) ให้ความหมายของบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบอีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบอันนั้น (บริการคืออะไร, (ออนไลน์), 2565)

สรุปการพัฒนาคุณภาพงานบริการ หมายถึง การให้บริการที่มีความเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น ทั้งทางด้านผลงาน คุณภาพ และสอดคล้องกับเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อสร้างความพึงพอใจที่ดีให้แก่ผู้เข้ารับบริการ

2.7 โครงสร้างหน่วยงาน

โครงสร้างหน่วยงานของศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มีรายละเอียดดังแผนผังด้านล่าง



ภาพที่ 1 แผนผังโครงสร้างหน่วยงาน ศูนย์คอมพิวเตอร์

2.8 หน้าที่ความรับผิดชอบ

2.8.1 ภาระงานหลัก ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานบริหารทั่วไป หรืองานเลขานุการกิจ ซึ่งมีลักษณะที่เกี่ยวกับการพิจารณา ค้นหา วิเคราะห์ เสนอความเห็น สรุปรายงาน ควบคุมตรวจสอบ เอกสารและการดำเนินงานต่าง ๆ ในหลายด้านก่อนนำเสนอผู้บริหาร เช่น งานสารบรรณ งานเตรียมการต้อนรับและพิธีการ งานระเบียบ งานรวบรวมข้อมูลสถิติ ร่างโต้ตอบหนังสือ งานจัดการประชุม บันทึกการประชุม จัดทำรายงานการประชุม จัดทำข้อมูลนำเสนอต่อที่ประชุม แจกมติที่ประชุม ติดตามประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก ติดตามงานด้วยระบบติดตามอิเล็กทรอนิกส์ ติดตามผลการปฏิบัติงานตามมติที่ประชุมหรือคำสั่งของผู้บริหารรวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและตามที่ได้รับมอบหมาย

2.8.2 งานอื่น ๆ เช่น การเป็นคณะกรรมการ และเลขานุการของคณะกรรมการ คณะทำงานชุดต่าง ๆ โดยมีหน้าที่ต้องดำเนินการตรวจสอบและนัดหมายวันประชุม จัดทำหนังสือเชิญประชุม ขออนุมัติคำรับรองการประชุม จัดเตรียมวาระการประชุมบนระบบออนไลน์ จัดการประชุม บันทึกรายงานการประชุม เวียนรับรองรายงานการประชุม และอำนวยความสะดวกการประชุม ดังนี้

ปัจจุบัน

- 1) เลขานุการคณะกรรมการจัดการความรู้ ประจำศูนย์คอมพิวเตอร์ ในคณะกรรมการจัดการความรู้ประจำหน่วยงาน มทส.
- 2) เลขานุการคณะกรรมการบริหารศูนย์คอมพิวเตอร์
- 3) คณะทำงานทำลายหนังสือประจำศูนย์คอมพิวเตอร์
- 4) คณะทำงานเครือข่ายประชาสัมพันธ์ประจำศูนย์คอมพิวเตอร์
- 5) ผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการดำเนินงานเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (PDPA)
- 6) เลขานุการคณะกรรมการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการดำเนินงานเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
- 7) เลขานุการคณะกรรมการกลุ่มย่อยเพื่อจัดเตรียมข้อมูลระบบ TQA
- 8) เลขานุการคณะกรรมการฝ่ายพิธีการและต้อนรับพิธีเปิดอาคารรัฐสีมาคุณากร
- 9) เลขานุการคณะกรรมการฝ่ายจัดเตรียมผังฉายพระฉายาลักษณ์

ก่อนปี พ.ศ. 2566

- 10) ผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการบริหารจัดการพื้นที่อาคารปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล
- 11) เลขานุการคณะทำงานจัดทำแผนกลยุทธ์การพัฒนาศูนย์คอมพิวเตอร์ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2560 -2564)
- 12) เลขานุการคณะทำงานพัฒนาผังงาน Work Flow ศูนย์คอมพิวเตอร์
- 13) เลขานุการคณะทำงานจัดทำแผนและแนวทางการพัฒนาระบบอัตโนมัติของศูนย์คอมพิวเตอร์
- 14) เลขานุการคณะกรรมการพิจารณาข้อกำหนดในการออกแบบและก่อสร้างอาคารปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพื้นฐาน
- 15) คณะทำงานพัฒนาซอฟต์แวร์บริหารจัดการองค์การแบบรวมบริการประสานภารกิจ
- 16) คณะทำงานการจัดสัมมนาประจำปีของศูนย์คอมพิวเตอร์
- 17) คณะทำงานจัดการแข่งขันกีฬา SUT PRIDE & Spirit
- 18) คณะอนุกรรมการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและประมวลผลการจัดงานกีฬามหาวิทยาลัย ครั้งที่ 44 สุรนารีเกมส์
- 19) คณะทำงานเตรียมความพร้อมการดำเนินงานและสนับสนุนข้อมูลด้านการจัดการอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายภายในอาคารปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล
- 20) คณะทำงานการพัฒนาระบบประชาสัมพันธ์งานบริการเชิงรุกศูนย์คอมพิวเตอร์ (Press and Contact Center)

2.9 การติดตามงาน

2.9.1 ติดตามการดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการติดตามงานบนระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นมาตรฐานและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคณะกรรมการบริหารศูนย์คอมพิวเตอร์ และจัดทำหนังสือส่งผลการดำเนินงานแล้วเสร็จให้กับหน่วยตรวจสอบภายในประจำหน่วยงาน (Internal Auditor)

2.9.2 ติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการนำคู่มือการปฏิบัติงานไปใช้ โดยผู้ปฏิบัติงาน สำหรับการดำเนินงานด้านเอกสาร และการแจ้งซ่อม ภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี และผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในจากหน่วยงานภายนอก ตามแผนงานการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานให้สามารถตอบสนองผลสัมฤทธิ์ตามตัวชี้วัดได้

2.10 วิธีปฏิบัติงาน

คู่มือการปฏิบัติงานการติดตามงานด้วยระบบติดตามงานอิเล็กทรอนิกส์ เริ่มจากการรับเอกสารหรือไฟล์เอกสารจากพนักงานธุรการ แล้วเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปตรวจสอบความถูกต้อง และกลั่นกรองเอกสาร หรืองานแจ้งซ่อมในระบบอิเล็กทรอนิกส์ ตั้งแต่ชื่อหน่วยงาน ตำแหน่งของผู้บริหาร และรายละเอียดเอกสารมีความถูกต้อง ครบถ้วน หรืองานที่ได้รับตรงกับความต้องการหรือไม่ จากนั้นเสนอต่อผู้บริหารบนระบบติดตามงานอิเล็กทรอนิกส์ รับคำสั่งปฏิบัติงานจากผู้บริหาร หลังการพิจารณา งาน ผู้ปฏิบัติรับทราบงานหรือดำเนินการ แล้วรายงานผลการดำเนินงานและปิดงานในระบบ อนึ่ง ด้วยการดำเนินงานที่เป็นประเภทการให้บริการ จึงต้องคำนึงถึงความสะดวกรวดเร็ว เพื่อส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในระดับที่ดี ทั้งนี้ เมื่อเกิดกระบวนการให้ติดตามงาน การให้บริการจากผู้บริหาร หรือผู้รับบริการจากภายนอกหน่วยงาน ทำให้ต้องจัดทำกระบวนการไหลของงาน (Work Flow) ของแต่ละกระบวนการการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจและสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน รวมถึงการสร้างคู่มือการปฏิบัติงานการติดตามงานด้วยระบบติดตามงานอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวม เป็นแนวทางให้กับผู้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และต่อยอดไปเป็นการพัฒนาคุณภาพงานบริการอย่างเป็นระบบต่อไป รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดงาน
1. รับเอกสาร/รับงานแจ้งซ่อม	- รับเอกสารหรือไฟล์เอกสารจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกและลงรายละเอียดข้อมูลที่เป็นในระบบอิเล็กทรอนิกส์
2. ตรวจสอบเอกสาร/งานแจ้งซ่อม	- ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารหรืองานแจ้งซ่อมในระบบอิเล็กทรอนิกส์ - ตรวจสอบชื่อหน่วยงาน ตำแหน่งของผู้บริหาร และรายละเอียดเอกสารหรืองาน ที่ได้รับตรง

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดงาน
	<p>กับความรับผิดชอบของหน่วยงานหรือไม่ และตรงตามระเบียบ มทส. ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2553 และข้อบังคับ ข้อกำหนด ประกาศ ระเบียบ คำสั่งที่เกี่ยวข้อง</p>
<p>3. เสนองานต่อผู้บริหารบนระบบอิเล็กทรอนิกส์</p>	<p>- เสนอเอกสารหรืองานแจ้งซ่อม ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่อผู้บริหาร แยกเป็นผู้อำนวยการศูนย์คอมพิวเตอร์ รองผู้อำนวยการศูนย์คอมพิวเตอร์ หัวหน้าสำนักงาน ผู้อำนวยการศูนย์คอมพิวเตอร์ หัวหน้าฝ่าย โดยจัดลำดับความสำคัญของเอกสารตามชั้นความเร็ว และงานแจ้งซ่อมตามลำดับคิวก่อน-หลัง</p>
<p>4. รับคำสั่งการจากผู้บริหารหลังจากพิจารณางาน</p>	<p>- เมื่อผู้บริหารลงนามออนไลน์ เพื่อรับทราบ/พิจารณา/สั่งการ เอกสารหรืองานแจ้งซ่อมในระบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่ได้รับการพิจารณาเรียบร้อยแล้ว จะมอบหมายให้ติดตามผลการดำเนินงานรวมถึงตอบกลับผลการดำเนินงานไปยังหน่วยงานต้นเรื่องหากมีกรณีต้องชี้แจงเหตุผลภายในระยะเวลาที่กำหนด</p>
<p>5. รับทราบงานหรือดำเนินการ</p>	<p>- รับทราบคำสั่งการ และดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้องและแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>- กรณีมีงานสำคัญเร่งด่วนที่ผู้บริหารพิจารณาแล้ว ต้องการรับทราบข้อมูลเพิ่มเติมจากที่มีอยู่ในระบบติดตามงานอิเล็กทรอนิกส์ จะสอบถามจากเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จากนั้นเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จะดำเนินการประสานงานไปยังหัวหน้าฝ่ายหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอข้อมูลผลการ</p>

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดงาน
	ดำเนินการเพิ่มเติม และนำเสนอข้อมูลต่อผู้บริหารผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือช่องทางไลน์ เป็นกรณีไป
6. รายงานผลการดำเนินงานและปิดงานในระบบ	<ul style="list-style-type: none"> - เมื่อดำเนินงานแล้วเสร็จ ให้ผู้ปฏิบัติงานบันทึกหลักฐานเอกสารอ้างอิงหรือรายละเอียดผลการดำเนินงานการก่อนปิดงานในระบบอิเล็กทรอนิกส์ - เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปสามารถค้นหา และติดตามงานที่ได้รับการสั่งการจากผู้บริหารได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ในทุกขั้นตอนการปฏิบัติงาน

2.11 กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

- 1) ระเบียบ มทส. ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2553
- 2) ระเบียบ มทส. ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2555
- 3) ระเบียบ มทส. ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2561
- 4) ระเบียบ มทส. ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2566
- 5) พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2564
- 6) ข้อบังคับ ข้อกำหนด ประกาศ ระเบียบ เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคล
- 7) คู่มือระบบงานทะเบียนรับส่งเอกสารออนไลน์ (B-Office)
- 8) ระเบียบ มทส. ว่าด้วย การรักษาความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พ.ศ. 2564
- 9) ประกาศ มทส. เรื่อง นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2565

บทที่ 3

ขั้นตอนหรือแนวทางการปฏิบัติงาน

3.1 การกำหนดประเภทของงาน

กระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ สามารถจำแนกประเภทของงานได้ 2 ประเภท ดังนี้
1) งานเอกสาร 2) งานแจ้งซ่อม สามารถติดตามงานโดยผ่านกระบวนการที่แตกต่างกัน ตามภารกิจ
ของการปฏิบัติงาน รายละเอียดดังนี้

3.1.1 งานเอกสาร

3.1.1.1 กระบวนการปฏิบัติงานของเอกสารทั่วไป

- เสนอเอกสารต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา สั่งการ รับทราบ มอบหมาย
- ผู้บริหารมอบหมายหัวหน้าหน้าฝ่ายให้ความเห็น หรือดำเนินการ
- หัวหน้าฝ่ายมอบหมายผู้ปฏิบัติตรวจสอบและเตรียมดำเนินการ
- ผู้ปฏิบัติรับทราบงานและดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด

3.1.1.2 กระบวนการปฏิบัติงานของแบบฟอร์มขอความอนุเคราะห์ ขอรับบริการ งานบริการ

- เสนอเอกสารแบบฟอร์มต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณาอนุมัติ
- ผู้บริหารมอบหมายหัวหน้าหน้าฝ่าย ให้ความเห็น
- หัวหน้าฝ่ายมอบหมายผู้ปฏิบัติตรวจสอบและเตรียมดำเนินการ
- ผู้ปฏิบัติรับทราบงานและดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด

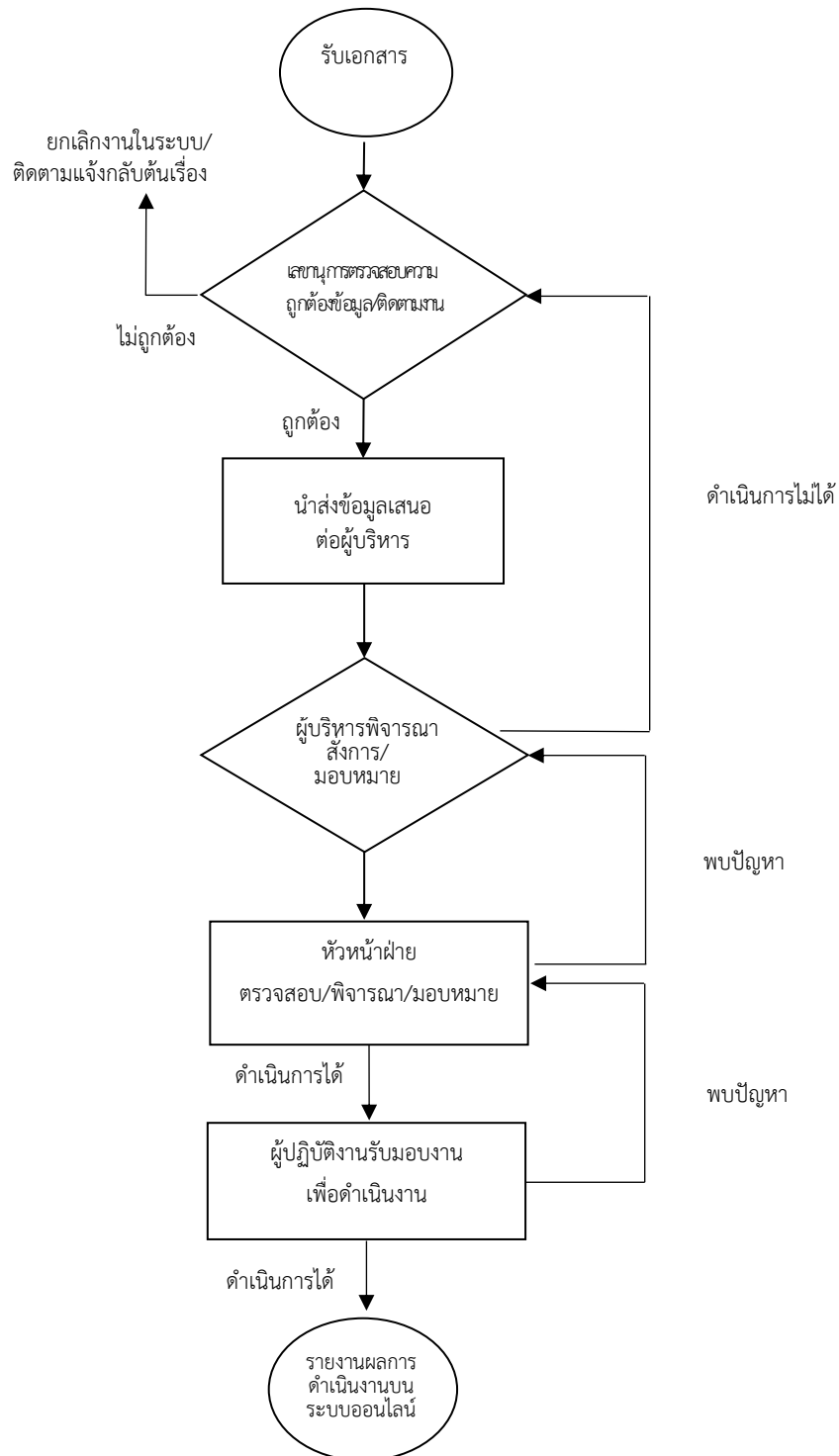
3.1.2 งานแจ้งซ่อม

3.1.2.1 กระบวนการปฏิบัติงานของงานแจ้งซ่อม

- เสนองานต่อหัวหน้าฝ่ายพิจารณา เพื่อมอบหมายผู้ปฏิบัติตรวจสอบและ
เตรียมดำเนินการ
- หัวหน้าฝ่ายเสนอปัญหาต่อผู้บริหาร รับทราบ/พิจารณา กรณีพบปัญหา/ไม่
สามารถดำเนินการได้
- ผู้ปฏิบัติรับทราบงานและดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด

3.2 กระบวนการปฏิบัติงานด้านเอกสารบนระบบอิเล็กทรอนิกส์

3.2.1 แผนผังกระบวนการไหลของงานเอกสาร



ภาพที่ 2 แผนผังกระบวนการไหลของงานเอกสาร

3.2.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานสำหรับงานเอกสาร

1. เลขานุการ ใช้งานผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งประกอบด้วยรายละเอียดของเอกสารหรือแบบฟอร์มจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกศูนย์คอมพิวเตอร์ หมายเลขหนังสือ อว หรือเลขทะเบียนรับหนังสือภายในหน่วยงาน พร้อมไฟล์เอกสารที่แนบบันทึกรายละเอียดข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

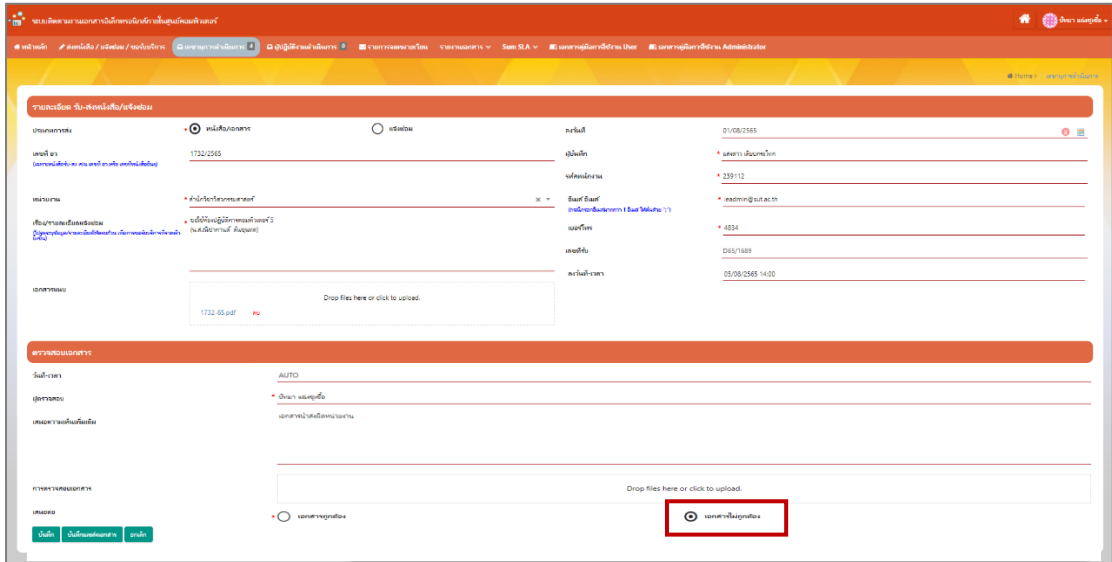
ภาพที่ 3 ใช้งานเอกสารผ่านระบบ

2. เลขานุการ ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร ชื่อหน่วยงาน หมายเลขติดต่อ อีเมลเอกสารแนบ และจำแนกลักษณะของงานจากเอกสาร ก่อนนำเสนอความเห็นต่อผู้บริหาร เพื่อพิจารณา/สั่งการ/อนุมัติ โดยต้องดำเนินการในทันทีที่งานเข้าระบบหรือภายใน 3 ชั่วโมง กรณีผู้รับผิดชอบหลักลา/ไม่อยู่/อบรมสัมมนา จะไม่มีเอกสารค้างในระบบ เนื่องจากมีผู้ปฏิบัติงานกลั่นกรองงานแทน เพื่อให้อยู่ในเกณฑ์ระยะเวลาของการดำเนินงานที่กำหนดไว้

เลขที่รับ	ลงวันที่ เวลา	ประเภทการส่ง	เลขที่ อว	ลงวันที่	หน่วยงาน	แจ้งรายละเอียดแจ้งพร้อม	สถานะ	เวลาที่เหลือ (ชม.)	
D65/1689	05/08/2565 14:00	หนังสือ/เอกสาร	1732/2565	01/08/2565	สำนักบริหาร วิศวกรรมศาสตร์	ขอใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 5 (น.ส.ณิชาภาณุ สันขุนทด)	พร้อมขออนุมัติ ตรวจสอบ	2 ชั่วโมง 54 นาที	ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร
D65/1690	05/08/2565 14:05	หนังสือ/เอกสาร	1733/2565	26/07/2565	สำนักบริหาร วิศวกรรมศาสตร์	ขอใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 1-3 (น.ส.ณิชาภาณุ สันขุนทด)	พร้อมขออนุมัติ ตรวจสอบ	2 ชั่วโมง 58 นาที	ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร

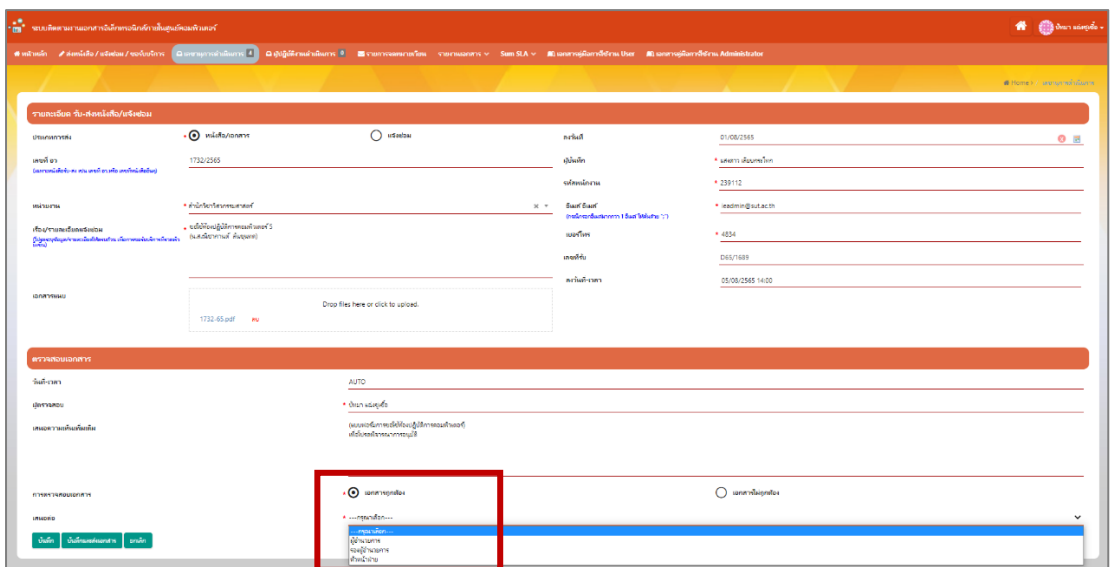
ภาพที่ 4 ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร

3. หากเอกสารหรือข้อมูลไม่ถูกต้อง ให้ทำการยกเลิกงานเอกสารในระบบ โดยเลือก “เอกสารไม่ถูกต้อง” หรือประสานแจ้งกลับผู้ซอร์บบริการ เพื่อขอรายละเอียดเพิ่มเติมและแก้ไขเอกสารในระบบ



ภาพที่ 5 ยกเลิกงานเอกสารในระบบ

4. หากเอกสารหรือข้อมูลถูกต้อง ให้เลือก “เอกสารถูกต้อง” และดำเนินการแยกประเภทเรื่องเสนองานต่อผู้บริหารตามภารกิจของผู้บริหาร จำแนกเป็นผู้อำนวยการศูนย์คอมพิวเตอร์ รองผู้อำนวยการศูนย์คอมพิวเตอร์ โดยพิจารณาจัดลำดับความสำคัญของการเสนอเอกสารตามชั้นความเร็ว (ด่วนที่สุด ด่วนมาก ด่วน)



ภาพที่ 6 การแยกประเภทเสนองานผู้บริหาร

5. เมื่อผู้บริหารพิจารณาเอกสารในระบบเพื่อสั่งการ หรือมอบหมายงานให้หัวหน้าฝ่าย เพื่อดำเนินการหรือแจ้งเวียนเพื่อทราบ โดยงานจะได้รับการพิจารณามอบหมายตามประเภทฝ่ายงาน และกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน และลงนามยืนยันการสั่งการ โดยต้องดำเนินการภายใน 3 ชั่วโมง เพื่อให้อยู่ใน เกณฑ์ระยะเวลาของการดำเนินงานที่กำหนดไว้

ภาพที่ 7 การมอบหมายงานให้หัวหน้าฝ่าย

6. กรณีหัวหน้าฝ่ายพิจารณางานเอกสารในระบบที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหาร แล้วพบปัญหา มีข้อคิดเห็นเพิ่มเติม หรือไม่สามารถดำเนินการได้ ให้เลือก “เสนอความเห็นเพิ่มเติม เพื่อพิจารณา” เพื่อนำส่งเอกสารกลับไปยังผู้บริหาร สำหรับการเสนอความเห็นเพิ่มเติมในการดำเนินงานต่อไป

ภาพที่ 8 เสนอความเห็นเพิ่มเติมเมื่อพบปัญหา

7. หากผู้บริหารรับทราบความเห็นและไม่สามารถดำเนินการใด ๆ ตามความประสงค์ของผู้รับบริการได้ จะยกเลิกงานที่ได้มอบหมายฝ่ายเดิม และมอบหมายงานใหม่ให้เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ดำเนินการติดตามผลการดำเนินงานจากระบบ และจัดทำหนังสือตอบกลับหน่วยงานต้นเรื่องและชี้แจงเหตุผลประกอบต่อไป

หมายเลข	หัวข้อ	อื่นๆ	สถานะ
ฝ่ายจัดการงานทั่วไป	พิจารณาอนุมัติเอกสาร		ยกเลิกเอกสาร
สำนักงานไม่บริหาร	พิจารณาอนุมัติเอกสาร		ส่งเอกสาร

ภาพที่ 9 ตรวจสอบการยกเลิกงานและมอบหมายงานใหม่

8. กรณีหัวหน้าฝ่ายพิจารณางานเอกสารในระบบที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหาร หากสามารถดำเนินการได้ ให้เลือก “มอบหมายงาน” เพื่อมอบหมายงานแก่ผู้ปฏิบัติงาน โดยงานได้รับการพิจารณา มอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานตรงตามภาระหน้าที่ สามารถมอบหมายได้มากกว่า 1 คน แต่ไม่เกิน 3 คน ต่อ 1 งาน โดยต้องดำเนินการภายใน 3 ชั่วโมง เพื่อให้อยู่ในเกณฑ์ระยะเวลาของการดำเนินงานที่กำหนดไว้

ภาพที่ 10 หัวหน้าฝ่ายมอบหมายงานผู้ปฏิบัติงาน

9. กรณีผู้ปฏิบัติงานรับงาน และพบปัญหาหรือมีข้อคิดเห็นเพิ่มเติม ให้เลือก “เสนอความเห็นเพิ่มเติมเพื่อพิจารณา” เพื่อส่งมอบงานกลับหัวหน้าฝ่ายพิจารณาข้อคิดเห็น โดยหัวหน้าฝ่ายสามารถยกเลิกการมอบหมายงานกับผู้ปฏิบัติงานรายเดิม หรือมอบหมายงานใหม่ให้ผู้ปฏิบัติงานรายใหม่ดำเนินการ และให้ดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่หัวหน้าฝ่ายกำหนดไว้

The screenshot shows a web application interface for task assignment. The 'ผู้ปฏิบัติงาน' (Assignee) section has a radio button selected for 'เสนอความเห็นเพิ่มเติมเพื่อพิจารณา' (Submit additional comments for consideration), which is highlighted with a red box. Other options include 'เสร็จสิ้น' (Completed). The interface includes fields for 'วันี่-เวลา' (Date-Time), 'ฝ่าย' (Department), 'ผู้ปฏิบัติงาน' (Assignee), 'พิจารณา' (Consideration), and 'รายงานผลการดำเนินการ' (Report the results of the operation). There is also a file upload area at the bottom.

ภาพที่ 11 ผู้ปฏิบัติงานรับมอบงานและพบปัญหา

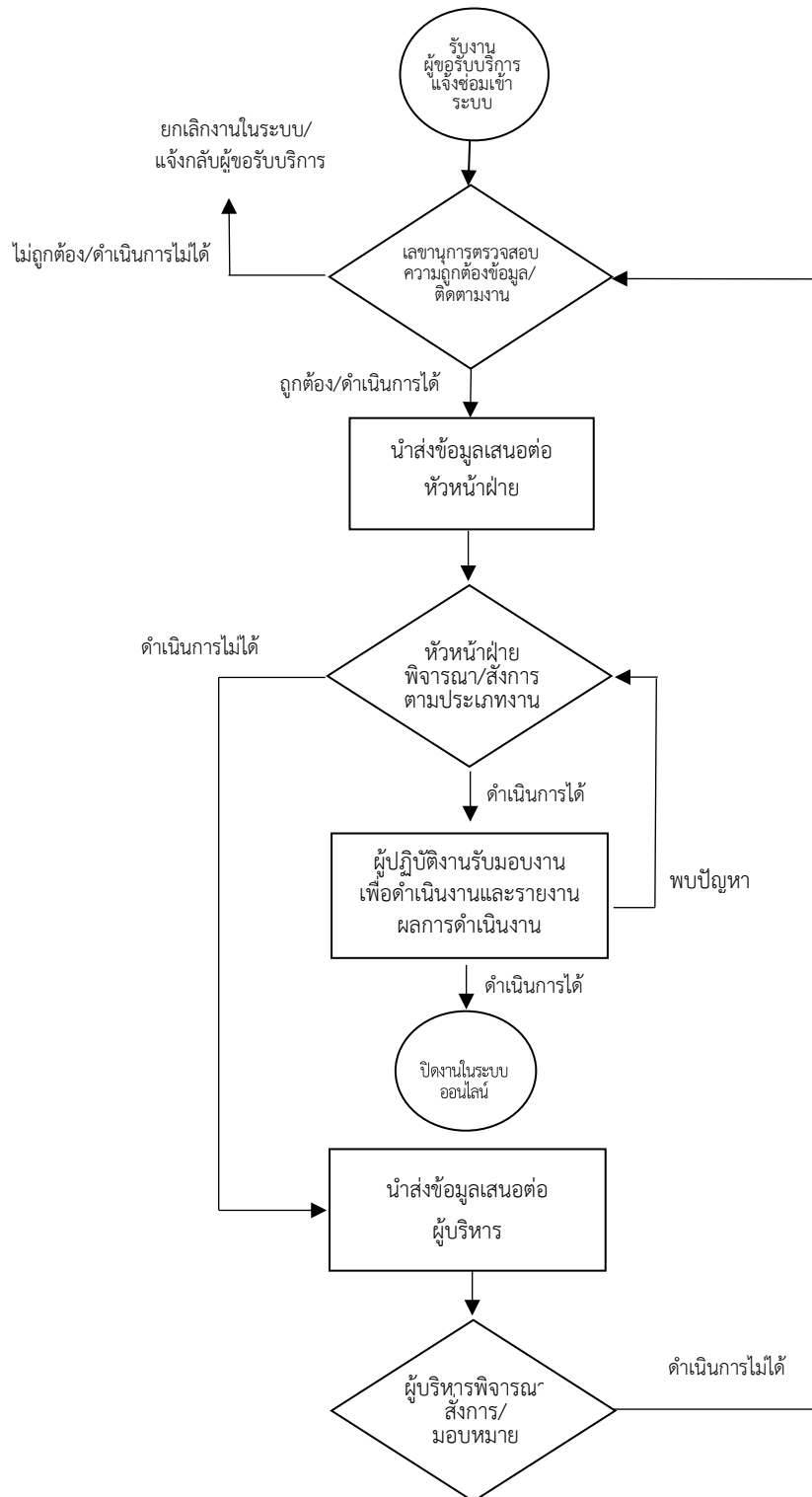
10. กรณีผู้ปฏิบัติงานรับงาน สามารถดำเนินการได้ ให้เลือก “เสร็จสิ้น” หลังจากปฏิบัติงานแล้วเสร็จ และบันทึกรายงานผลการดำเนินงานในระบบตามขั้นตอนของแต่ละประเภทงาน และปิดงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้มีการจัดเก็บรายละเอียดเอกสารหลักฐานผลการดำเนินงานอย่างเป็นระเบียบ เพื่ออ้างอิงได้ในภายหลัง และเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปสามารถค้นหาข้อมูลการดำเนินงานรายงานต่อผู้บริหารต่อไป

The screenshot shows the same web application interface. The 'ผู้ปฏิบัติงาน' (Assignee) section now has a radio button selected for 'เสร็จสิ้น' (Completed), which is highlighted with a red box. The 'เสนอความเห็นเพิ่มเติมเพื่อพิจารณา' option is now unselected. The rest of the interface remains the same.

ภาพที่ 12 บันทึกรายงานผลการดำเนินงานเมื่อเสร็จสิ้น

3.3 กระบวนการปฏิบัติงานสำหรับงานแจ้งซ่อมบนระบบอิเล็กทรอนิกส์

3.3.1 แผนผังกระบวนการไหลของงานแจ้งซ่อม



ภาพที่ 13 แผนผังกระบวนการไหลของงานแจ้งซ่อม

3.3.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานสำหรับงานแจ้งซ่อม

1. รับงานบริการแจ้งซ่อมที่ได้รับการบันทึกในระบบติดตามงานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ภายในศูนย์คอมพิวเตอร์ (E-Doc-Track) จากผู้ขอรับบริการภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ที่ลิงก์ <https://dccc.sut.ac.th> ตามเมนูส่งหนังสือ/แจ้งซ่อม/ขอรับบริการ ประเภทการส่ง “แจ้งซ่อม”

ระบบติดตามงานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ภายในศูนย์คอมพิวเตอร์

หน้าหลัก / ส่งหนังสือ / แจ้งซ่อม / ขอรับบริการ / เลขานุการดำเนินการ 2 / ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการ 0 / รายการคงเหลือเงิน / รายงานเอกสาร / Sum SLA

เอกสารผู้มีการใช้งาน User / เอกสารผู้มีการใช้งาน Administrator

Home > เลขานุการดำเนินการ

เลขานุการดำเนินการ: ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร

10 เลขที่รับ ประเภทการส่ง เลขที่ อว ลงวันที่ จาก ถึง เรื่อง/รายละเอียดแจ้งซ่อม

หน้างาน แสดง

เลขที่รับ	ลงวันที่-เวลา	ประเภทการส่ง	เลขที่ อว	ลงวันที่	หน่วยงาน	เรื่อง/รายละเอียดแจ้งซ่อม	สถานะ	เวลาที่เหลือ (ชม.)	
E65/1484	16/08/2565 08:22	แจ้งซ่อม		16/08/2565	สำนักวิชา วิศวกรรมศาสตร์	เรื่อง :คอมพิวเตอร์หน้าจอดับ เปิดไม่ติด รหัสชุดที่: AIO69-2560-340B สถานที่ : สาขาวิชาวิศวกรรมโลหการ อาคาร : วิทยาการ 1 ชั้น : 2 วันและเวลาที่สะดวกในการขอรับบริการ : ทุกวันเวลาราชการ	รอเลขานุการตรวจสอบ	2 ชั่วโมง 23 นาที	ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร
E65/1485	16/08/2565 08:31	แจ้งซ่อม		16/08/2565	สำนักวิชา เทคโนโลยีสังคม	เรื่อง : คอมพิวเตอร์เปิดไม่ติด น่าจะมาจากเครื่องสำรองไฟ จำนวน 7 เครื่อง (दान์เตอร์ด้านหน้า 4 เครื่อง ในห้องคอม A7 A35 A48) รหัสชุดที่: เซ็ลล์เข้า Hp สถานที่ : FLRU อาคาร : กิจกรรมกีฬาสุรนารีไทย ชั้น : 1 วันและเวลาที่สะดวกในการขอรับบริการ : วันและเวลาราชการ	รอเลขานุการตรวจสอบ	2 ชั่วโมง 24 นาที	ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร

ภาพที่ 14 รับงานแจ้งซ่อมผ่านระบบ

2. เลขานุการตรวจสอบเรื่องการแจ้งซ่อมจากผู้ขอรับบริการในระบบอิเล็กทรอนิกส์ และเป็นงานที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ ตามประเภทของงาน ชื่อผู้แจ้ง หมายเลขติดต่อ อีเมล และหัวข้อการแจ้งซ่อมตรงกับความรู้ผิดชอบของหน่วยงาน ทั้งนี้ที่งานเข้าระบบหรือภายใน 3 ชั่วโมง

ระบบติดตามงานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ภายในศูนย์คอมพิวเตอร์

หน้าหลัก / ส่งหนังสือ / แจ้งซ่อม / ขอรับบริการ / เลขานุการดำเนินการ 2 / ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการ 0 / รายการจดหมายเวียน / รายงานเอกสาร / Sum SLA / เอกสารแจ้งการแจ้งรับ User

เอกสารแจ้งการแจ้งรับ Administrator

Home > เลขานุการดำเนินการ

รายละเอียด รับ-ส่งหนังสือ/แจ้งซ่อม

ประเภทการส่ง หนังสือ/เอกสาร แจ้งซ่อม

เลขที่ 16/08/2565

เลขที่ อว (เลขที่หนังสือ-ส.พ.น.เขตฯ อ.หรือเขตฯพิเศษ)

ผู้บันทึก * นางเนเจอร์ ก่อเกียรติศักดิ์

หมายเลขงาน * 240088

หน่วยงาน * สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์

อีเมล * aimon@sut.ac.th (คุณมีจุดเชื่อมโยงเอกสาร 1 ข้อส่งได้ 7 ข้อ)

เรื่อง/รายละเอียดแจ้งซ่อม (โปรดระบุจุด/รายละเอียด/ข้อบกพร่องเพื่อการขอรับบริการที่ตรงประเด็น) * เรื่อง : ขณะทำงานเครื่องปรับอากาศ เบื้องต้นติด รหัสเครื่องปรับอากาศ : AIO09-2560-3408 สถานที่ : สาขาวิชาวิศวกรรมโลหการ อาคาร : วิทยาการ 1 ชั้น : 2 ใช้และเวลาที่สวกรในการขอรับบริการ : ทุกวันกลางวัน

เบอร์โทร * 4481_0850151033

เลขที่รับ E65/1484

เลขที่-เวลา 16/08/2565 08:22

เอกสารแนบ

Drop files here or click to upload.

ตรวจสอบเอกสาร

วันที่-เวลา AUTO

ผู้ตรวจสอบ * ปัทมา แฉงอยู่ช้อย

เสนอตามเห็นเพิ่มเติม

การตรวจสอบเอกสาร เอกสารถูกต้อง เอกสารไม่ถูกต้อง

บันทึก บันทึกและส่งเอกสาร ยยกเลิก

ภาพที่ 15 ตรวจสอบความถูกต้องของงานแจ้งซ่อม

3. หากพบปัญหาข้อมูลการแจ้งซ่อมไม่ถูกต้องหรือรายละเอียดไม่ครบถ้วน ให้เลือก “เอกสารไม่ถูกต้อง” และลงรายละเอียดสาเหตุในช่องและทำการยกเลิกงานในระบบ หรือประสานงานแจ้งกลับผู้ให้บริการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม และบันทึกข้อมูลสำหรับเป็นหลักฐานอ้างอิงการติดตามงานต่อไป

ระบบติดตามงานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ภายในศูนย์คอมพิวเตอร์

หน้าหลัก / ส่งหนังสือ / แจ้งซ่อม / ขอรับบริการ / เอกสารดำเนินการ 1 / ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการ 0 / รายงานความคืบหน้า / รายงานเอกสาร / Sum SLA / เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ User

เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ Admin Administrator

Home > เอกสารดำเนินการ

รายละเอียด รุป-ส่งหนังสือ/แจ้งซ่อม

ประเภทการส่ง หนังสือ/เอกสาร แจ้งซ่อม

ครั้งที่ 16/08/2565

เลขที่ อว (เฉพาะหมู่ผู้รับ-ส่ง เช่น เลขที่ อวหรือ เลขที่ผ.สว.อื่น)

ผู้บันทึก * บรมนทิพย์

รหัสนักงาน * 240151

หน่วยงาน * ส่วนการเงินและบัญชี

อีเมล * Pratumtip@sut.ac.th (ระบุชื่อของอีเมลมากกว่า 1 อีเมลได้)

เรื่อง/รายละเอียดแจ้งซ่อม (โปรดระบุชื่อ/รายละเอียด/ประเภทของงานเพื่อการขอรับบริการที่ชัดเจน) * เรื่อง : นวัตกรรมเครื่องจักรกลอัตโนมัติ รหัสเครื่องจักร : AIO69-2560-2018 สถานที่ ส่วนการเงินและบัญชี อาคาร ๖ อาคาร ชั้น : 1 ใช้และเวลาที่ส่งตัวในเอกสารของรับบริการ ๖๖๖๖๖๖๖๖

เบอร์โทร * 4094

เลขที่รับ E65/1486

ส่งวันที่-เวลา 16/08/2565 09:22

เอกสารแนบ

Drop files here or click to upload.

ตรวจสอบเอกสาร

วันที่-เวลา AUTO

ผู้ตรวจสอบ * บรมนทิพย์

เสนอตามเห็นเพิ่มเติม

การตรวจสอบเอกสาร เอกสารถูกต้อง เอกสารไม่ถูกต้อง

บันทึก บันทึกและส่งเอกสาร ยกเลิก

ภาพที่ 16 ยกเลิกงานแจ้งซ่อมในระบบ

4. หากข้อมูลการแจ้งซ่อมถูกต้องแล้ว เลือก “เอกสารถูกต้อง” และเสนองานที่ผ่านการตรวจสอบตามภารกิจที่รับผิดชอบของแต่ละฝ่ายงาน ต่อหัวหน้าฝ่าย ทันทีที่งานเข้าระบบหรือภายใน 3 ชั่วโมง

The image shows two screenshots from a Thai government service portal. The top screenshot is a form for reporting a complaint. The form includes fields for the type of complaint (e.g., 'แจ้งซ่อม' - Report Repair), date, and contact information. A red box highlights the 'เอกสารถูกต้อง' (Documents Correct) button. The bottom screenshot shows a dropdown menu for selecting a department head to report to, with a red box highlighting the selection process.

Form Fields (Top Screenshot):

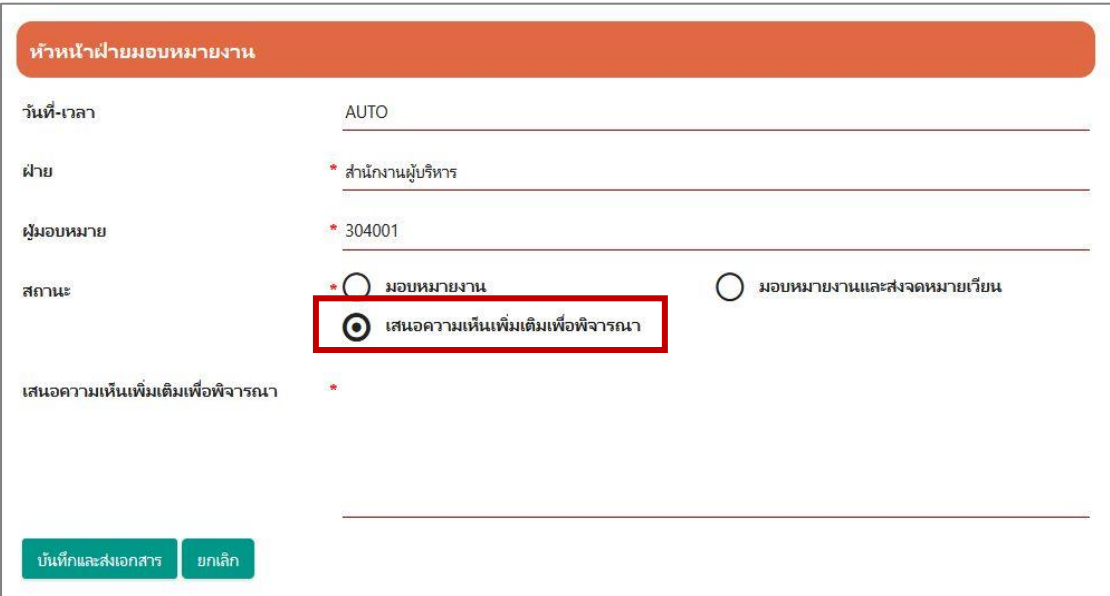
- ประเภทการส่ง: หนังสือ/เอกสาร แจ้งซ่อม
- เลขที่: (ระบุเลขที่ที่ส่งไป เช่น เลขที่ ขว.หรือ เลขที่หนังสือ)
- หน่วยงาน: * ส่วนกลางและศูนย์ฯ
- เรื่อง/สาเหตุของเรื่องแจ้งซ่อม (โปรดระบุชื่อ/ตำแหน่งผู้ที่เกี่ยวข้อง/เหตุการณ์ของรับแจ้งฯโดยละเอียด)
- เอกสารแนบ: Drop files here or click to upload.
- วันที่-เวลา: AUTO
- ผู้ตรวจสอบ: * ช้ณา แฉงยู่อี๋
- สถานะการเห็นพ้อง: เอกสารถูกต้อง เอกสารไม่ถูกต้อง

Dropdown Menu (Bottom Screenshot):

- เลือก: * ---กรุณาเลือก---
- กรุณาเลือก---
- หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการศูนย์คอมพิวเตอร์
- ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
- ฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานและบริการคอมพิวเตอร์
- ฝ่ายบริการสารสนเทศและฝึกอบรม
- งานนวัตกรรมและกาบริการ
- สำนักงานผู้บริหาร

ภาพที่ 17 การแยกประเภทเสนองานหัวหน้าฝ่าย

5. หัวหน้าฝ่ายพิจารณามอบหมายงานในระบบ หากพิจารณาว่า พบปัญหาหรือดำเนินการไม่ได้ ให้เลือก “เสนอความเห็นเพิ่มเติมเพื่อพิจารณา” โดยระบบจะเสนองานกลับไปยังผู้บริหาร เพื่อพิจารณาแนวทางการดำเนินงาน หรือสั่งการใหม่ หากผู้บริหารเห็นชอบให้ดำเนินการได้ตามแนวทางที่หัวหน้าฝ่ายเสนอ ให้พิจารณามอบหมายผู้ปฏิบัติงานอีกครั้งเพื่อดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด



ภาพที่ 18 เสนอความเห็นเพิ่มเติมเมื่อพบปัญหา

6. หากผู้บริหารพิจารณาว่าดำเนินการไม่ได้ ให้มอบหมายเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ติดตามงานและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้ง จากนั้นประสานงานแจ้งผลการดำเนินงานทางโทรศัพท์ หรือจัดทำเอกสารแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรกับหน่วยงานหรือผู้ขอรับบริการต่อไป

7. กรณี หัวหน้าฝ่ายพิจารณาสั่งการงานในระบบ พิจารณาว่าดำเนินการได้ ให้เลือก “มอบหมายงาน” และดำเนินการมอบหมายงานต่อผู้ปฏิบัติงาน ให้ตรงตามภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากร และมีการกำหนดให้ดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด

ภาพที่ 19 หัวหน้าฝ่ายมอบหมายงานผู้ปฏิบัติงาน

8. กรณีผู้ปฏิบัติงานรับงานซ่อม และพบปัญหาหรือมีข้อคิดเห็นเพิ่มเติม ให้เลือก “เสนอความเห็นเพิ่มเติมเพื่อพิจารณา” เพื่อส่งมอบงานกลับหัวหน้าฝ่ายพิจารณาข้อคิดเห็น โดยหัวหน้าฝ่ายสามารถยกเลิกการมอบหมายงานกับผู้ปฏิบัติงานรายเดิม หรือมอบหมายงานใหม่ให้ผู้ปฏิบัติงานรายใหม่ดำเนินการ ให้ดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่หัวหน้าฝ่ายกำหนดไว้

ภาพที่ 20 ผู้ปฏิบัติงานรับมอบงานแจ้งซ่อมและพบปัญหา

9. กรณีผู้ปฏิบัติงานรับงานซ่อม สามารถดำเนินการได้ให้เลือก “เสร็จสิ้น” หลังจากปฏิบัติงานแล้วเสร็จ และบันทึกรายงานผลการดำเนินงานในระบบตามขั้นตอนของแต่ละงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้มีการจัดเก็บรายละเอียดเอกสารหลักฐานผลการดำเนินงานอย่างเป็นระเบียบและอ้างอิงได้ในภายหลัง โดยเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปสามารถค้นหาข้อมูลการดำเนินงานรายงานต่อผู้บริหารต่อไป

ภาพที่ 21 บันทึกรายงานผลการดำเนินงานแจ้งซ่อมเมื่อเสร็จสิ้น

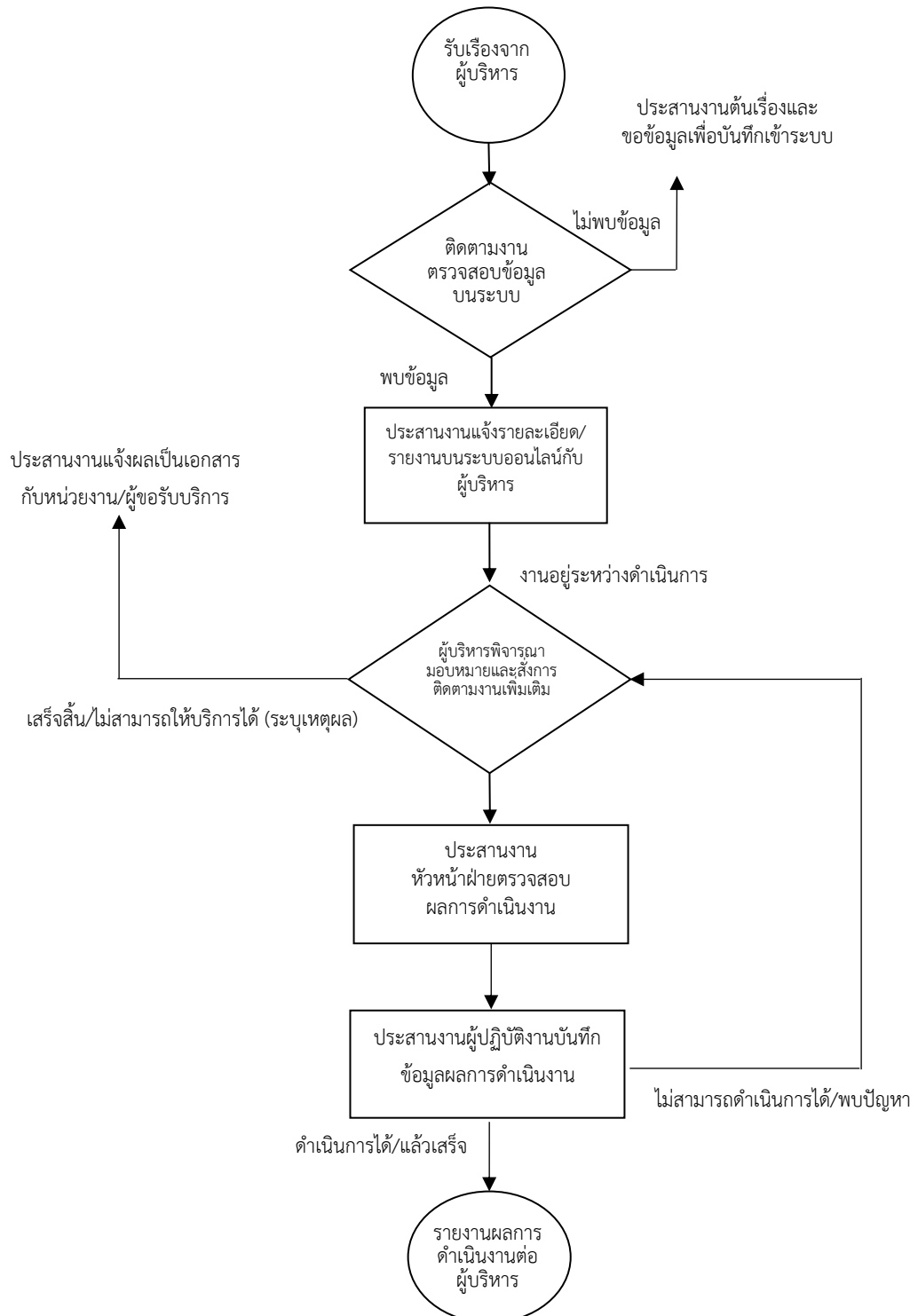
เมื่อดำเนินการตามขั้นตอนการปฏิบัติงานสำหรับงานเอกสาร ขั้นตอนที่ 1-10 และขั้นตอนการปฏิบัติงานสำหรับงานแจ้งซ่อม ขั้นตอนที่ 1-9 เรียบร้อยแล้ว จะมีการตรวจสอบการติดตามงานรายสัปดาห์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ หากมีงานใดที่ครบกำหนดระยะเวลาและยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ระบบจะแสดงแจ้งเตือนจำนวนงานที่ล่าช้าโดยอัตโนมัติไปยังผู้บริหาร และเมื่อมีคำสั่งการให้ดำเนินการติดตามงานนั้น เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปจะจัดทำรายงานความคืบหน้า หรือแสดงรายละเอียดข้อมูลการดำเนินงานจากระบบ หัวหน้าฝ่าย บุคลากร ที่เกี่ยวข้องตามลำดับ เพื่อสอบถามความคืบหน้า ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นของงานนั้น ๆ และรวบรวมสรุปผลเสนอต่อผู้บริหารในช่องทางโทรศัพท์หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

ทั้งนี้ ขั้นตอนของการดำเนินงานติดตามบนระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ลดเวลาในการติดตามงาน รับทราบปัญหาและจำนวนงานที่ค้างค้าง มีหลักฐานอ้างอิง งานไม่สูญหาย ไม่เกิดความเสียหายต่อการให้บริการ และทำให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดในระดับสูง อีกทั้งยังสามารถตรวจสอบผลการดำเนินงานได้แบบ Real time และมีประสิทธิภาพ

และได้มีการประเมินผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือน ผ่านที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร ศูนย์คอมพิวเตอร์ เพื่อรายงานผลการดำเนินงาน กรณีที่พบปัญหา/อุปสรรค จะนำเสนอต่อที่ประชุม เพื่อหาแนวทางการแก้ไขอย่างเร่งด่วนร่วมกัน

3.4 กระบวนการติดตามงานบนระบบอิเล็กทรอนิกส์

3.4.1 แผนผังกระบวนการไหลของการติดตามงานโดยเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป



ภาพที่ 22 แผนผังกระบวนการไหลของการติดตามงานโดยเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

3.4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานสำหรับการติดตามงาน

การติดตามผลการดำเนินงานงานเอกสาร/งานแจ้งซ่อม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จะต้องได้รับสิทธิ์เข้าใช้งานระบบ และการติดตามงานสามารถติดตามได้ทุกกระบวนการของการปฏิบัติงาน โดยการให้ผู้ปฏิบัติงานบันทึกข้อมูลและรายละเอียดลงในระบบติดตามงานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ภายในศูนย์คอมพิวเตอร์ (E-Doc-Track) และมีขั้นตอนติดตามงานดังนี้

1. เมื่อได้รับแจ้งเรื่องการติดตามงานจากผู้บริหาร ผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ไลน์ โทรศัพท์ คำสั่งการ
2. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ตรวจสอบข้อมูลบนระบบติดตามงานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ภายในศูนย์คอมพิวเตอร์ (E-Doc-Track) ที่ลิงก์ <https://dcs.sut.ac.th/> เลือกหัวข้อ “รายงานเอกสาร” ซึ่งแบ่งการรายงานออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ 1) รายงานเอกสารแบบรายการ 2) รายงานเอกสารแบบสรุป (กราฟ) 3) รายงานเอกสารแบบสรุป (SLA) 4) รายงานสรุปผลความพึงพอใจ (กราฟ) ในที่นี้จะขอแนะนำตัวอย่างการติดตามงาน โดยการเลือกรายงานเอกสารแบบที่ 1 และแบบที่ 2 (ดังภาพที่ 23 - ภาพที่ 26)

The screenshot shows the 'รายงานเอกสารแบบรายการ (Transaction Report)' form. The form is divided into several sections:

- Section 1:** Report type selection (Transaction Report).
- Section 2:** Date selection (Year: 2565, Month: ตุลาคม, Year: พฤศจิกายน).
- Section 3:** Report type selection (Summary, Detailed).
- Section 4:** User information (Name, Login ID, Password).
- Section 5:** Print button (Print).

Red circles and arrows highlight specific elements: 1) Report type selection, 2) Date selection, 3) Report type selection, 4) User name field, 5) User login ID field, 6) User login ID field, 7) User name field, 8) User login ID field, 9) User login ID field, 10) Print button.

ภาพที่ 23 หน้าหลักการติดตามงานบนระบบแบบที่ 1 รายงานเอกสารแบบรายการ

รายงานเอกสารแบบรายการ (Transaction Report)

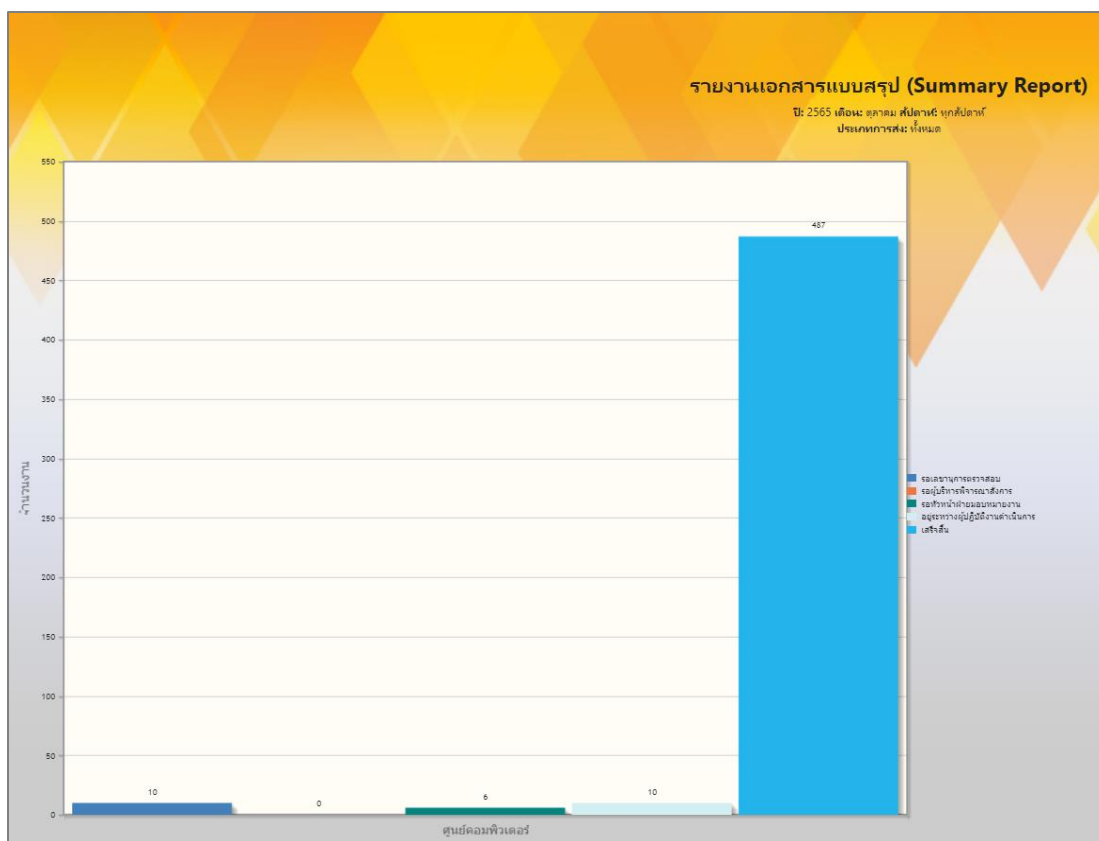
ปี: 2565 เดือน: ตุลาคม ปีสุดท้าย ทุกปีสุดท้าย
ประเภทการส่ง: ทั้งหมด
จำนวน: ทั้งหมด ผู้ปฏิบัติงาน: ทั้งหมด สถานะ: ทั้งหมด

20 ▼ ส่งเจ้าหน้าที่หมด แสดง

ลำดับ	เลขที่รับ	ส่งวันที่-เวลา	ประเภทการส่ง	เลขที่ อว	หน่วยงาน	เรื่อง/รายละเอียดแจ้งข้อ	ผู้ปฏิบัติงาน	รายงานผลการดำเนินงาน	งานเสร็จสิ้นวันที่-เวลา	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	สถานะงาน
1	D65/2436	28/10/2565 15:10	หนังสือ/เอกสาร	อว 7433(3)/69	ศูนย์บริการการศึกษา สบค.	การตรวจสอบหนังสือของนักศึกษาที่ส่งเอกสารจากนักศึกษา ภาคการศึกษาที่ 1/2565 (จำนวน 7 ราย)	(2) แสดงดาว เอ็มกระโทก, (3) เสน่ห์ ขุนใหม่, (4) นุชราภรณ์ แก้วละอ	ดำเนินการตรวจสอบแล้วไม่มีข้อผิดพลาด	01/11/2565 09:03	7 ชั่วโมง 31 นาที	เสร็จสิ้น
2	D65/2347	18/10/2565 16:22	หนังสือ/เอกสาร	อว 7402(3)/597	ส่วนทรัพยากรบุคคล สบค.	การตรวจสอบหนังสือพนักงานสายปฏิบัติการ ลาออกจากงาน (น.ส.ฐิติยา โภทวีวัฒน์ ตระกูล)	(2) เกศฉวี ญูญาอินเดช, (2) แสดงดาว เอ็มกระโทก, (3) พงษ์ศักดิ์ พิจิจพงษ์, (4) นุชราภรณ์ แก้วละอ, (5) Triio Access, (5) เอกภรณ์ ไชยกระโทก	เก็บเครื่องคืนแล้ว AIO109-2565-0624	02/11/2565 14:11	39 ชั่วโมง 35 นาที	เสร็จสิ้น
3	D65/2346	18/10/2565 16:13	หนังสือ/เอกสาร	อว 7402(3)/598	ส่วนทรัพยากรบุคคล สบค.	การตรวจสอบหนังสือพนักงานสายปฏิบัติการ ลาออกจากงาน (น.ส.นารี กิ่งกลาง)	(2) เกศฉวี ญูญาอินเดช, (2) แสดงดาว เอ็มกระโทก, (3) พงษ์ศักดิ์ พิจิจพงษ์, (4) นุชราภรณ์ แก้วละอ, (5) Triio Access, (5) เอกภรณ์ ไชยกระโทก	เก็บเครื่องคืน.ส.นารี กิ่งกลาง รหัสเครื่อง: AIO109-2565-0375 สถานที่ : สำนักงานวิศวกรรมศาสตร์ สาขาวิศวกรรมสิ่งแวดล้อม	-	246 ชั่วโมง 34 นาที	รอหัวหน้าฝ่ายอนุมัติ
4	D65/2345	18/10/2565 16:06	หนังสือ/เอกสาร	อว 7402(3)/596	ส่วนทรัพยากรบุคคล สบค.	การตรวจสอบหนังสือพนักงานสายปฏิบัติการ ลาออกจากงาน (นายพิริยภูมิ อภิสรพิพัทธ์)	(2) เกศฉวี ญูญาอินเดช, (2) แสดงดาว เอ็มกระโทก, (3) พงษ์ศักดิ์ พิจิจพงษ์, (4) นุชราภรณ์ แก้วละอ, (5) Triio Access, (5) เอกภรณ์ ไชยกระโทก	ประสานและจัดเก็บเครื่องคอมพิวเตอร์ในวันที่ 1 พ.ย. 65 เรียบร้อยแล้ว	-	59 ชั่วโมง 28 นาที	รอหัวหน้าฝ่ายอนุมัติ

ภาพที่ 24 ตัวอย่างค้นหาการติดตามงานบนระบบแบบที่ 1 รายงานเอกสารแบบรายการ

ภาพที่ 26 หน้าหลักการติดตามงานบนระบบแบบที่ 2 รายงานเอกสารแบบสรุป (กราฟ)



ภาพที่ 27 ตัวอย่างค้นหาการติดตามงานบนระบบแบบที่ 2 รายงานเอกสารแบบสรุป (กราฟ)

ทั้งนี้ สามารถติดตามงานโดยเลือกใช้คำค้นหาที่ต้องการ หรือเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเฉพาะเจาะจง รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน ดังแสดงตามตารางที่ 2 และตารางที่ 3 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 การค้นหาเอกสารและติดตามงานแบบรายการ

รายการ	รายละเอียดดำเนินการ
1. ค้นหาตาม	เลือก รายสัปดาห์/รายเดือน/รายปี หรือ รายวัน 1. กรณีเลือก ค้นหาตาม เป็น "รายสัปดาห์/รายเดือน/รายปี" จะต้องเลือก ปี, เดือน, สัปดาห์ 2. กรณีเลือก ค้นหาตาม เป็น "รายวัน" จะต้องเลือกวันที่ จาก, ถึง
2. ประเภทการส่ง	เลือก 1. ทั้งหมด 2. แยกเลือก หนังสือ/เอกสาร หรือ แจ้งซ่อม
3. กลุ่มสถานะงาน	เลือก ทั้งหมด/อยู่ระหว่างส่งเรื่องเพื่อพิจารณามอบหมายหัวหน้าฝ่าย/อยู่ระหว่างฝ่ายงานดำเนินการ/เสร็จสิ้น

รายการ	รายละเอียดดำเนินการ
	1. กรณีเลือก กลุ่มสถานะงาน เป็น "อยู่ระหว่างส่งเรื่องเพื่อพิจารณาอบหมายหัวหน้าฝ่าย" จะต้องเลือก <ul style="list-style-type: none"> - รอลเลขานุการตรวจสอบ หรือ - รอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ 2. กรณีเลือก กลุ่มสถานะงาน เป็น "อยู่ระหว่างฝ่ายงานดำเนินการ" จะต้องเลือก <ul style="list-style-type: none"> - รอหัวหน้าฝ่ายมอบหมายงาน หรือ - อยู่ระหว่างผู้ปฏิบัติงานดำเนินการ จะต้องเลือก ฝ่ายงาน และผู้ปฏิบัติงาน
4. เลขที่ อว	ใส่เลขที่หนังสือ อว ที่ต้องการค้นหา
5. เลขที่รับ	ใส่เลขที่รับหนังสือของศูนย์คอมพิวเตอร์ที่ต้องการค้นหา
6. ลงรับวันที่	ค้นหาตาม ลงรับวันที่
7. หน่วยงาน	ค้นหาตามชื่อหน่วยงานต้นเรื่อง
8. ผู้บันทึก	ค้นหาตามชื่อผู้บันทึกหนังสือ หรือ แจ้งซ่อม
9. เรื่อง/รายละเอียดแจ้งซ่อม	ค้นหาตาม เรื่อง/รายละเอียดแจ้งซ่อม
10. ค้นหาทั้งหมด	ค้นหาอิสระ

ตารางที่ 3 การค้นหาเอกสารและติดตามงานแบบสรุป (กราฟ)

รายการ	รายละเอียดดำเนินการ
1. ค้นหาตาม	เลือก รายสัปดาห์/รายเดือน/รายปี หรือ รายวัน <ol style="list-style-type: none"> 1. กรณีเลือก ค้นหาตาม เป็น "รายสัปดาห์/รายเดือน/รายปี" จะต้องเลือก <ul style="list-style-type: none"> - ปี, เดือน, สัปดาห์ 2. กรณีเลือก ค้นหาตาม เป็น "รายวัน" จะต้องเลือก <ul style="list-style-type: none"> - จาก, ถึง
2. ประเภทการส่ง	เลือก ทั้งหมด / หนังสือ/เอกสาร / แจ้งซ่อม
3. แยกรายงานตาม	ศูนย์คอมพิวเตอร์/ฝ่าย/ผู้ปฏิบัติงาน <ol style="list-style-type: none"> 1. กรณีเลือก แยกตาม เป็น "ฝ่าย" จะต้องเลือก <ul style="list-style-type: none"> - ฝ่ายงาน - เลือก ทั้งหมด/ระบุฝ่าย ได้

รายการ	รายละเอียดดำเนินการ
	2. กรณีเลือก แยกตาม เป็น "ผู้ปฏิบัติงาน" จะต้องเลือก <ul style="list-style-type: none"> - ฝ่ายงาน - เลือก ทั้งหมด/ระบุฝ่าย ได้ - ผู้ปฏิบัติงาน - เลือก ทั้งหมด/ระบุชื่อผู้ปฏิบัติงาน ได้

3. กรณีตรวจสอบข้อมูลไม่พบข้อมูล ให้ทำการแจ้งผู้บริหารเพื่อทราบ และประสานงานเพื่อขอรายละเอียดในการบันทึกข้อมูลการแจ้งขอรับบริการ/งานซ่อมเข้าระบบอิเล็กทรอนิกส์ และเข้าสู่กระบวนการติดตามผลการดำเนินงานผ่านระบบติดตามงานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ภายในศูนย์คอมพิวเตอร์ (E-Doc-Track) ที่ลิงก์ <https://dccc.sut.ac.th/> ต่อไป

ภาพที่ 28 การค้นหาและตรวจสอบข้อมูลในระบบ

4. กรณีตรวจสอบข้อมูลพบ ให้เลือก “เลขที่รับ” เพื่อดูรายละเอียดการดำเนินงานที่พบ และนำเสนอความเห็นต่อผู้บริหารเพื่อทราบ/พิจารณา

รายงานเอกสารแบบรายการ (Transaction Report)
วันที่: 02/05/2565 - 02/05/2565
ประเภทเอกสาร: แจ้งเตือน
สถานะ: ทั้งหมด 02/05/2565 | ทั้งหมด: 5 รายการ

ลำดับ	เลขคดี	วันที่รับแจ้ง	ประเภทการแจ้ง	เลขที่แจ้ง	หน่วยงาน	แจ้งรายละเอียดแจ้งข้อบกพร่อง	ผู้ปฏิบัติงาน	รายงานผลการดำเนินการ	จำนวนแจ้งรับที่รับแจ้ง	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	สถานะงาน
1	E650758	02/05/2565 16:22	แจ้งข้อบกพร่อง	-	เขตบางเขน	เรื่อง: แจ้งข้อบกพร่องการใช้งานเครื่องจ่ายเอกสารอัตโนมัติ สถานที่: เขตบางเขน ชั้น 2 อาคาร: อาคาร 1 ชั้น: 1 รับและเวลาที่ส่งมอบในการขอรับบริการ: -	(5) Ricoh Afdico	เพิ่มบัตร(เครื่องจ่าย)	05/05/2565 10:09	9 ชั่วโมง 17 นาที	เสร็จสิ้น
2	E650758	02/05/2565 15:25	แจ้งข้อบกพร่อง	-	ศูนย์ผลิตหนังสือ	เรื่อง: แจ้งข้อบกพร่องการใช้งานเครื่องจ่ายเอกสารอัตโนมัติ สถานที่: ส่วนช่างเทคนิคอาคาร: อาคาร 1 ชั้น: 1 รับและเวลาที่ส่งมอบในการขอรับบริการ: -	(5) Trio Access	งานติดตั้งเครื่องจ่ายเอกสารอัตโนมัติ สถานที่: ส่วนช่างเทคนิคอาคาร: อาคาร 1 ชั้น: 1 รับและเวลาที่ส่งมอบในการขอรับบริการ: -	05/05/2565 12:51	13 ชั่วโมง 20 นาที	เสร็จสิ้น
3	E650757	02/05/2565 12:21	แจ้งข้อบกพร่อง	-	ศูนย์บริการการศึกษา	เรื่อง: แจ้งข้อบกพร่องการใช้งานเครื่องจ่ายเอกสารอัตโนมัติ สถานที่: ส่วนช่างเทคนิคอาคาร: อาคาร 1 ชั้น: 1 รับและเวลาที่ส่งมอบในการขอรับบริการ: 08:30-16:30	(5) Ricoh Afdico	remote เข้าไปตรวจสอบสามารถใช้งานได้ปกติ(เครื่องพิมพ์)	03/05/2565 14:05	8 ชั่วโมง 37 นาที	เสร็จสิ้น
4	E650756	02/05/2565 12:14	แจ้งข้อบกพร่อง	-	สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม	เรื่อง: แจ้งข้อบกพร่อง Notebook แบตเตอรี่ ชาร์จไม่เข้า รหัสเครื่องใช้: NB95-2560-132 สถานที่: สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม อาคาร: อาคาร 1 ชั้น: 1 รับและเวลาที่ส่งมอบในการขอรับบริการ: ทุกวันทำการ	(5) Trio Access	Change Battery UPS Test hardware passed	03/05/2565 10:08	4 ชั่วโมง 39 นาที	เสร็จสิ้น
5	E650755	02/05/2565 11:54	แจ้งข้อบกพร่อง	-	สำนักวิชาสารสนเทศศาสตร์	เรื่อง: แจ้งข้อบกพร่องการใช้งานเครื่องจ่ายเอกสารอัตโนมัติ รหัสเครื่องใช้: C399F500785 สถานที่: สำนักวิชาสารสนเทศศาสตร์ อาคาร: F9 ชั้น: 2 รับและเวลาที่ส่งมอบในการขอรับบริการ: 08:30-16:30 น.	(5) Ricoh Afdico	ตรวจเช็คปกติ(เครื่องจ่าย)	03/05/2565 11:23	5 ชั่วโมง 56 นาที	เสร็จสิ้น

ภาพที่ 29 ตรวจสอบรายละเอียดข้อมูลเลขที่รับที่ติดตาม

5. กรณีตรวจสอบข้อมูลพบ และสถานะงาน “เสร็จสิ้น” ให้ดำเนินการประสานงานแจ้งรายงานผลการดำเนินงานที่พบกับผู้บริหาร โดยประสานงานแจ้งผลการดำเนินงานทางโทรศัพท์หรือเป็นลายลักษณ์อักษรกับหน่วยงานต้นเรื่องอย่างใดอย่างหนึ่ง ตามที่ได้รับมอบหมาย

รายงานเอกสารแบบรายการ (Transaction Report)
วันที่: 02/05/2565 - 02/05/2565
ประเภทเอกสาร: แจ้งเตือน
สถานะ: ทั้งหมด 02/05/2565 | ทั้งหมด: 5 รายการ

ลำดับ	เลขคดี	วันที่รับแจ้ง	ประเภทการแจ้ง	เลขที่แจ้ง	หน่วยงาน	แจ้งรายละเอียดแจ้งข้อบกพร่อง	ผู้ปฏิบัติงาน	รายงานผลการดำเนินการ	จำนวนแจ้งรับที่รับแจ้ง	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	สถานะงาน
1	E650758	02/05/2565 16:22	แจ้งข้อบกพร่อง	-	เขตบางเขน	เรื่อง: แจ้งข้อบกพร่องการใช้งานเครื่องจ่ายเอกสารอัตโนมัติ สถานที่: เขตบางเขน ชั้น 2 อาคาร: อาคาร 1 ชั้น: 1 รับและเวลาที่ส่งมอบในการขอรับบริการ: -	(5) Ricoh Afdico	เพิ่มบัตร(เครื่องจ่าย)	05/05/2565 10:09	9 ชั่วโมง 17 นาที	เสร็จสิ้น
2	E650758	02/05/2565 15:25	แจ้งข้อบกพร่อง	-	ศูนย์ผลิตหนังสือ	เรื่อง: แจ้งข้อบกพร่องการใช้งานเครื่องจ่ายเอกสารอัตโนมัติ สถานที่: ส่วนช่างเทคนิคอาคาร: อาคาร 1 ชั้น: 1 รับและเวลาที่ส่งมอบในการขอรับบริการ: -	(5) Trio Access	งานติดตั้งเครื่องจ่ายเอกสารอัตโนมัติ สถานที่: ส่วนช่างเทคนิคอาคาร: อาคาร 1 ชั้น: 1 รับและเวลาที่ส่งมอบในการขอรับบริการ: -	05/05/2565 12:51	13 ชั่วโมง 20 นาที	เสร็จสิ้น
3	E650757	02/05/2565 12:21	แจ้งข้อบกพร่อง	-	ศูนย์บริการการศึกษา	เรื่อง: แจ้งข้อบกพร่องการใช้งานเครื่องจ่ายเอกสารอัตโนมัติ สถานที่: ส่วนช่างเทคนิคอาคาร: อาคาร 1 ชั้น: 1 รับและเวลาที่ส่งมอบในการขอรับบริการ: 08:30-16:30	(5) Ricoh Afdico	remote เข้าไปตรวจสอบสามารถใช้งานได้ปกติ(เครื่องพิมพ์)	03/05/2565 14:05	8 ชั่วโมง 37 นาที	เสร็จสิ้น
4	E650756	02/05/2565 12:14	แจ้งข้อบกพร่อง	-	สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม	เรื่อง: แจ้งข้อบกพร่อง Notebook แบตเตอรี่ ชาร์จไม่เข้า รหัสเครื่องใช้: NB95-2560-132 สถานที่: สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม อาคาร: อาคาร 1 ชั้น: 1 รับและเวลาที่ส่งมอบในการขอรับบริการ: ทุกวันทำการ	(5) Trio Access	Change Battery UPS Test hardware passed	03/05/2565 10:08	4 ชั่วโมง 39 นาที	เสร็จสิ้น
5	E650755	02/05/2565 11:54	แจ้งข้อบกพร่อง	-	สำนักวิชาสารสนเทศศาสตร์	เรื่อง: แจ้งข้อบกพร่องการใช้งานเครื่องจ่ายเอกสารอัตโนมัติ รหัสเครื่องใช้: C399F500785 สถานที่: สำนักวิชาสารสนเทศศาสตร์ อาคาร: F9 ชั้น: 2 รับและเวลาที่ส่งมอบในการขอรับบริการ: 08:30-16:30 น.	(5) Ricoh Afdico	ตรวจเช็คปกติ(เครื่องจ่าย)	03/05/2565 11:23	5 ชั่วโมง 56 นาที	เสร็จสิ้น

ภาพที่ 30 ตรวจสอบรายละเอียดผลการดำเนินงานที่ติดตาม (แล้วเสร็จ)

6. กรณีตรวจสอบข้อมูลพบ และสถานะงาน “อยู่ระหว่างดำเนินการ” ให้เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ตรวจสอบผลการดำเนินงานเบื้องต้น หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติมให้ดำเนินการประสานสอบถามข้อมูลกับหัวหน้าฝ่ายเพื่อตรวจสอบผลการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงาน และประสานงานติดตามผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้บันทึกรายงานผลการปฏิบัติงานการลงบนระบบออนไลน์ผ่านช่องทางโทรศัพท์ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ให้มีสถานะ “เสร็จสิ้น” หากดำเนินงานแล้วเสร็จ และเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สามารถค้นหา ตรวจสอบผลการดำเนินงานได้ทุกระบวนการ รวมถึงรวบรวมรายละเอียดเพื่อสรุปนำเสนอรายงานต่อผู้บริหารรับทราบข้อมูลผ่านช่องทางโทรศัพท์ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

หัวหน้าฝ่ายมอบหมายงาน					
ฝ่าย	ผู้มอบหมาย	สถานะ	วัน-เวลา ที่มอบหมาย	มอบหมายผู้ปฏิบัติงาน	
ฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานและบริการคอมพิวเตอร์	sutnoc	มอบหมายงาน	01/06/2566 16:26	เสมา ปลดโลกสูง	

ผู้ปฏิบัติงาน						
ฝ่าย	ผู้ปฏิบัติงาน	สถานะ	วัน-เวลา ที่ปฏิบัติงาน	เวลาที่เหลือ (ชม.)	ระดับความพึงพอใจ	
ฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานและบริการคอมพิวเตอร์	เสมา ปลดโลกสูง	อยู่ระหว่างผู้ปฏิบัติงานดำเนินการ		31 ชั่วโมง 55 นาที		

ผู้ปฏิบัติงาน

วัน-เวลา _____

ฝ่าย ฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานและบริการคอมพิวเตอร์

ผู้ปฏิบัติงาน เสมา ปลดโลกสูง

พิจารณา

เสร็จสิ้น

อยู่ระหว่างผู้ปฏิบัติงานดำเนินการ

เสนอความเห็นเพิ่มเติมเพื่อพิจารณา

รายงานผลการดำเนินการ อยู่ระหว่างดำเนินการเบิกครุภัณฑ์เครื่องใหม่เพื่อนำไปทดแทนครุภัณฑ์เครื่องเก่าที่ชำรุดให้กับผู้ขอรับบริการ

เอกสารแนบ

ภาพที่ 31 ตรวจสอบรายละเอียดผลการดำเนินงานที่ติดตาม (อยู่ระหว่างดำเนินการ)

7. หากประสานงานสอบถามข้อมูลกับหัวหน้าฝ่ายและรับทราบผลการดำเนินงานจากผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ เรียบร้อยแล้วและพบปัญหาหรือไม่สามารถดำเนินการตามที่หน่วยงานต้นเรื่องร้องขอได้ ให้เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปนำเสนอข้อมูลต่อผู้บริหาร และจัดทำเอกสารชี้แจงเหตุผลและรายละเอียดผลการให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษรกับหน่วยงานต้นเรื่องเป็นกรณีไปตามที่ผู้บริหารพิจารณาสั่งการ/มอบหมายให้ติดตามงาน



บันทึกข้อความ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

หน่วยงาน ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ศูนย์คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ 4693 โทรสาร 4790
ที่ อว 7435(1)/ **b9** วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2565
เรื่อง แจ้งข้อมูลการขอรับบริการ

เรียน คณบดีสำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร

อ้างถึงหนังสือเลขที่ อว 7413(1)/105 ลงวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2565 เรื่อง แจ้งข้อมูลปัญหาและความต้องการสนับสนุนในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน โดยสำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตรได้รวบรวมปัญหาและความต้องการในการขอรับบริการด้านเทคโนโลยีจากศูนย์คอมพิวเตอร์ เพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงการทำงานของบุคลากรสำนักวิชาฯ และฟาร์ม มทส. ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ความทราบแล้วนั้น

ศูนย์คอมพิวเตอร์ ใคร่ขอขอบคุณทุกข้อเสนอแนะและมีความยินดีเป็นอย่างยิ่งที่จะให้บริการแก่บุคลากรและหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ด้วยทรัพยากรที่พอเพียงและเกิดความคุ้มค่าสูงสุด ทั้งนี้ ศูนย์คอมพิวเตอร์ ใคร่ขอชี้แจงรายละเอียดแนวทางการให้บริการของหน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วยรายละเอียดดังปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(ศาสตราจารย์ ดร. สุสันต์ ทอพิบูลสุข)
ผู้อำนวยการศูนย์คอมพิวเตอร์

บริการรวดเร็ว ร่วมใจสร้างสรรค์ ก้าวทันเทคโนโลยี
ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

เลขที่ไฟล์: G:\My Drive\DATA_CCS\secretary\ร่างหนังสือจากคณบดีถึงคณบดีสำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร-edite.docx 15/2/2022 ผู้ใช้: sssmgsar ปีชนา โทร 4693

ภาพที่ 32 ตัวอย่างเอกสารชี้แจงเหตุผลผลการดำเนินงานจากการติดตามงาน

บทที่ 4

ปัญหาอุปสรรค หรือแนวทางแก้ไข

4.1 ปัญหาอุปสรรค

การติดตามงานด้วยระบบติดตามงานอิเล็กทรอนิกส์ให้กับผู้บริหาร ประสบปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ดังนี้

1. ไม่มีผู้ปฏิบัติงานแทน ไม่มีคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เนื่องจากเป็นการดำเนินงานรูปแบบใหม่ และต้องศึกษาขอบเขตการทำงานของระบบ สร้างความเข้าใจในระบบ รวมถึงการแก้ไขปัญหาที่พบ
2. การบันทึกรายละเอียดของผลการดำเนินงาน รวมถึงการแจ้งสถานะการดำเนินงานบนระบบในรูปแบบลายลักษณ์อักษรของผู้ปฏิบัติงานไม่ครบถ้วน ทำให้ไม่มีข้อมูลสรุปผลการติดตามงานอย่างถูกต้อง จึงต้องมีการติดตามซ้ำ

4.2 แนวทางแก้ไข

1. สร้างความเข้าใจ วิเคราะห์กระบวนการการทำงานของระบบที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบ และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้ชัดเจน จัดทำกระบวนการไหลของงาน (Flow) และกระบวนการดำเนินงานให้เกิดความชัดเจน และสอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง เพื่อให้เกิดความเข้าใจ สะดวก และรวดเร็วในการติดตามงาน
2. รวบรวมข้อมูลปัญหาที่พบ จัดประชุม ชี้แจง และปรับกระบวนการของการปฏิบัติงาน เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินงาน และแก้ไขตามประเด็นปัญหาที่พบ
3. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปให้คำแนะนำในการติดตามงานโดยใช้ระบบกับบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานให้เกิดความเข้าใจและให้เกิดความตระหนัก และความสำคัญในการรายงานผลการดำเนินงานผ่านระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

รายการอ้างอิง

- กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550). รายงานการวิจัย เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการ
มาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก. กรุงเทพมหานคร:
สถาบันวิจัย และพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- การติดตามผลคืออะไร. (2565). สืบค้นจาก <https://www.peoplevalue.co.th/content/9182/>
การติดตามผลคืออะไร.
- การบริการคืออะไร. (2565). สืบค้นจาก <https://www.spvc.ac.th/news/Chapter1-Service.pdf>
2 สิงหาคม 2565.
- การบริหารคืออะไร. (2565). สืบค้นจาก [https://sites.google.com/site/poppypresent1/](https://sites.google.com/site/poppypresent1/page1)
page1.
- การพัฒนาคืออะไร. (2565). สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/300377.2> สิงหาคม
2565.
- ความพึงพอใจคืออะไร. (2565). สืบค้นจาก [https://sites.google.com/site/423313research](https://sites.google.com/site/423313research/saeauideesorn/bth-thi-2-wrnkrmm-thi-keiywkhxng/-aua)
saeauideesorn/bth-thi-2-wrnkrmm-thi-keiywkhxng/-aua.
- คุณภาพคืออะไร. (2565). สืบค้นจาก [https://sites.google.com/site/kahftgrtr464878/bth-](https://sites.google.com/site/kahftgrtr464878/bth-thi7/khwam-hmay-khxng-khunphaph)
thi7/khwam-hmay-khxng-khunphaph.
- จิตตินันท์ เตชะคุปต์ วีระวัฒน์ ปันนิตามัย และสุรกุล เจนอบรม. (2542). เจตคติและความพึงพอใจใน
การบริการ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- บริการคืออะไร. (2565). สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/492001>
- ปกรณ์ ปรียากร. (2538). ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาในการบริหารการพัฒนาหน้า 18-65.
- ประโยชน์ของการบริหารคืออะไร. (2565). สืบค้นจาก [https://sites.google.com/site/puangsa](https://sites.google.com/site/puangsa-wai2222/hnwy-thi-3-kar-brihar)
wai2222/hnwy-thi-3-kar-brihar.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. (2565). สืบค้นจาก <https://dictionary.orst.go.th>
- มาตรฐานการปฏิบัติงานตามภารกิจหลัก. (2565). สืบค้นจาก [http://www.lamkhohong.go.th/](http://www.lamkhohong.go.th/fileupload/366054.pdf)
fileupload/366054.pdf.
- ยุวัฒน์ วุฒิเมธี. (2526). การพัฒนาชุมชน : จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: บางกอกบล็อก.
- สนธยา พลศรี. (2547). ทฤษฎีและหลักการพัฒนาชุมชน. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

- สุรสิทธิ์ วชิรขจร. (2565). การติดตาม และการควบคุม (Monitoring and Control). เอกสาร
ประกอบการบรรยาย 30 กรกฎาคม 2565 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. สืบค้น
จาก [http://www.dop.go.th/download/formdownload/download_th_2016
1904141343_1.pdf](http://www.dop.go.th/download/formdownload/download_th_20161904141343_1.pdf).
- อุทัย พรรณสุดใจ. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์
แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคม
วิทยาประยุกต์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภาคผนวก

- 1) ระเบียบ มทส. ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2553
(สืบค้นได้ที่: <https://das.sut.ac.th/edcx/documents/22000/21986.pdf>)
- 2) ระเบียบ มทส. ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2555
(สืบค้นได้ที่: <https://das.sut.ac.th/edcx/documents/28000/27033.pdf>)
- 3) ระเบียบ มทส. ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2561
(สืบค้นได้ที่: <https://das.sut.ac.th/edcx/documents/42000/41381.pdf>)
- 4) ระเบียบ มทส. ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2566
(สืบค้นได้ที่: <https://das.sut.ac.th/edcx/documents/66000/65186.pdf>)
- 5) พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2564
(สืบค้นได้ที่: <http://www.royalthaipolice.go.th/downloads/651012-1.pdf>)
- 6) ข้อบังคับ ข้อกำหนด ประกาศ ระเบียบ เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคล
(สืบค้นได้ที่: <http://web.sut.ac.th/dp/service/hrdocument/html/index.php>)
- 7) คู่มือระบบงานทะเบียนรับส่งเอกสารออนไลน์ (B-Office)
(สืบค้นได้ที่: <https://boffice.sut.ac.th/v19.1/index.php>)
- 8) ระเบียบ มทส. ว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พ.ศ. 2564
(สืบค้นได้ที่: <https://das.sut.ac.th/edcx/documents/55000/54616.pdf>)
- 9) ประกาศ มทส. เรื่อง นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2565
(สืบค้นได้ที่: <https://das.sut.ac.th/edcx/documents/61000/60784.pdf>)

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล

นางสาวปัทมา แฉ่งชูเชื้อ

ตำแหน่ง/สังกัด

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ศูนย์คอมพิวเตอร์

ประวัติการศึกษา

- ศิลปศาสตรบัณฑิต การจัดการทั่วไป (การตลาด)

สถาบันราชภัฏนครราชสีมา, 2544

- ธุรกิจการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษานครราชสีมา, 2542

ประสบการณ์ทำงาน

2543 – 2547 พนักงานธุรการ ฝ่ายห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ศูนย์คอมพิวเตอร์

ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานเอกสารทุกประเภท ควบคุมกฎ ระเบียบในการใช้งานห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ สำหรับใช้ในการเรียนการสอนและศึกษาค้นคว้าหาความรู้นอกเวลาเรียน งานพิมพ์เอกสาร แก่คณาจารย์ บุคลากรและนักศึกษา รวมถึงให้ข้อมูลด้านการใช้งานอุปกรณ์ ตอบข้อซักถามปัญหาต่าง ๆ ดูแลการใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและบริการด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์เบื้องต้น

2547 – ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ศูนย์คอมพิวเตอร์

ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานบริหารทั่วไป หรืองานเลขานุการ ซึ่งมีลักษณะที่เกี่ยวกับการร่างเอกสารพิจารณา ค้นหา วิเคราะห์ เสนอความเห็น สรุปรายงาน ควบคุมตรวจสอบการดำเนินงานต่าง ๆ ในหลายด้าน เช่น งานสารบรรณ งานเตรียมการต้อนรับและพิธีการ งานระเบียบ งานรวบรวมข้อมูลสถิติ ร่างโต้ตอบหนังสือ ดำเนินการต่าง ๆ ในการประชุม ทำรายงานการประชุม แจ้งมติที่ประชุมและอื่น ๆ ติดต่อประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก ติดตามผลการปฏิบัติงานตามมติที่ประชุมหรือคำสั่งของผู้บริหารรวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง และตามที่ได้รับมอบหมายรับรองแขกผู้มาเยือน ติดต่อประสานความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ให้ข้อมูลด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ตอบข้อซักถามปัญหาต่าง ๆ ดูแลการใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและบริการด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์เบื้องต้น และประชาสัมพันธ์ข่าวสารของหน่วยงาน

ผลงานทางวิชาการ (ปี 2550)

- วิทยสถานบัน เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ผลงานด้านอื่น ๆ

- เป็นวิทยากรในการบรรยายการอบรมหัวข้อ “การสร้างงานประชุมผ่านระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (E-Meeting)” วันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2562 เวลา 13.30 – 16.00 น. ณ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 7
- แนะนำการใช้งานหัวข้อ “การสร้างงานประชุมผ่านระบบปฏิทินนัดหมาย (Google Calendar)” ครั้งที่ 1 วันที่ 17 มกราคม 2563 เวลา 10.00 – 12.00 น. ณ สำนักวิชาทันตแพทยศาสตร์
- แนะนำการใช้งานหัวข้อ “การพัฒนาระบบติดตามงานผ่านโปรแกรมออนไลน์ (Joget)” วันที่ 14 สิงหาคม 2563 เวลา 13.30 – 15.00 น. ณ ศูนย์เชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอย่างยั่งยืน
- แนะนำการใช้งานหัวข้อ “การสร้างงานประชุมผ่านระบบปฏิทินนัดหมาย (Google Calendar)” ครั้งที่ 2 วันที่ 1 พฤศจิกายน 2564 เวลา 13.30 – 15.00 น. ณ สำนักวิชาทันตแพทยศาสตร์