



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำปาง

ขั้นตอนการดำเนินงาน (QUALITY PROCEDURE)

ชื่อเรื่อง: การสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

เอกสารหมายเลข : QP-LS-03

แก้ไขครั้งที่ : 3

วันที่บังคับใช้ : 1 กรกฎาคม 2564

หน้า 1 จาก 2

บันทึกการแก้ไขเอกสาร

ลำดับที่	หน้าที่แก้ไข	ครั้งที่แก้ไข	วันที่แก้ไข	รายการแก้ไข	ใบขอแก้ไขเอกสารเลขที่
1	1-3	1	1 เม.ย. 60	1. แก้ไขชื่อเรื่อง 2. แก้ไขวัตถุประสงค์ ขอบเขต นิยาม ขั้นตอนดำเนินงาน 3. เพิ่มเติมบันทึกคุณภาพ	12/2560
2	2-3	2	20 มี.ค. 61	แก้ไขวัตถุประสงค์ และเอกสารอ้างอิง	09/2561
3	2-3	3	1 มิ.ย. 64	1. แก้ไขชื่อเรื่อง 2. แก้ไขวัตถุประสงค์ ขอบเขต นิยาม ขั้นตอนดำเนินงาน เอกสารอ้างอิง และ บันทึกคุณภาพ 3. เพิ่มเติมเอกสารอ้างอิง	012/2564

จัดทำโดย

(นางสาวดาริน คำดี)
บรรณารักษ์ปฏิบัติการ

ตรวจสอบและอนุมัติโดย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปรีชา โพธิ์แพง)
ผู้แทนระบบคุณภาพ

	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง		
	ขั้นตอนการดำเนินงาน (QUALITY PROCEDURE)		
	ชื่อเรื่อง: การสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ		
เอกสารหมายเลข : QP-LS-03	แก้ไขครั้งที่ : 3	วันที่บังคับใช้ : 1 กรกฎาคม 2564	หน้า 2 จาก 2

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้เกิดการพัฒนา และปรับปรุงการบริการของศูนย์วิทยบริการของมหาวิทยาลัยฯ ให้มีการบริการที่ดี
- 1.2 เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์วิทยบริการ
- 1.3 เพื่อนำข้อเสนอแนะปัญหาข้อร้องเรียนไปพัฒนาการบริการได้อย่างเหมาะสม

2. ขอบเขต

ครอบคลุมถึงวิธีการพัฒนา แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการบริการของศูนย์วิทยบริการ โดยการเก็บข้อมูลจากการเข้าใช้บริการ การจัดกิจกรรมต่างๆ และการประเมินแบบออนไลน์ เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

3. นิยาม

ความพึงพอใจ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ
คุณภาพการให้บริการ หมายถึง คุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการด้านผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ขั้นตอนการดำเนินงาน

- 4.1 พิจารณาแบบประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ (QF-LS-01) ตามช่องทางการประชาสัมพันธ์ต่างๆ
- 4.2 ประชาสัมพันธ์ในช่องทางต่างๆ เช่น หนังสือภายใน เว็บไซต์สำนักวิทยบริการฯ เว็บบอร์ดสำนักวิทยบริการฯ
- 4.3 จัดเก็บข้อมูลการประเมินความพึงพอใจ ดังนี้
 - 1) การเข้าใช้บริการ
 - 2) กิจกรรมต่างๆ
 - 3) การประเมินแบบออนไลน์
- 4.4 รวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์ และสรุปผล โดยจะดำเนินการประเมิน 2 ครั้ง/ปี
- 4.5 นำเสนอสรุปผลประเมินรายงานต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา
- 4.6 นำเสนอสรุปผลประเมินรายงานในที่ประชุม และนำข้อเสนอแนะเพื่อพิจารณาพัฒนาปรับปรุงต่อไป

5. เอกสารอ้างอิง

- 5.1 แผนกลยุทธ์การพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
- 5.2 QF-LS-01 แบบสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
- 5.3 โปรแกรม SPSS for Windows

6. บันทึกคุณภาพ

ชื่อเอกสาร	หมายเลขเอกสาร	ระยะเวลา	สถานที่เก็บ
แบบสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	QF-LS-01	1 ปี	งานบริการและส่งเสริมผู้ให้บริการ