

ขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติการที่ดีในการให้บริการงาน
เครือข่ายคอมพิวเตอร์ กรณีศึกษา การให้บริการแจ้งข่าวสาร
ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทาง Facebook

(สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม)

รายละเอียดผลงานการปฏิบัติที่ดี (Good Practices)

ชื่อกระบวนการ : ขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติการที่ดีในการให้บริการงานเครือข่ายคอมพิวเตอร์ กรณีศึกษา การให้บริการแจ้งข่าวสารระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทาง Facebook

คณะ/หน่วยงาน : สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ผู้ที่เกี่ยวข้อง / ผู้รับผิดชอบหลัก

นายรัตนเดช ชมพูนุช นายวงศวัฒน์ เทพาคักดี

นายชาญวิทย์ ภาแกดำ นายวีระศักดิ์ ศรีวงยาง นายสุรเชษฐ์ ตั้งทรัพย์สกุล

นางสิริวรรณ ตติยรัตน์

โทรศัพท์/โทรสาร 0-4375-4350 , เบอร์โทรภายใน 2455

ผู้ที่เป็นที่มา สภาพปัญหา และลักษณะของงาน

Social Media หมายถึง สื่อสังคมออนไลน์ที่มีการตอบสนองทางสังคมได้หลายทิศทาง โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นเว็บไซต์ที่บุคคลบนโลกนี้สามารถมีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกันได้พื้นฐานการเกิด Social Media ก็มาจากความต้องการของมนุษย์หรือคนเราที่ต้องการติดต่อสื่อสารหรือมีปฏิสัมพันธ์กัน จากเดิมเรามีเว็บในยุค 1.0 ซึ่งก็คือเว็บที่แสดงเนื้อหาอย่างเดียว บุคคลแต่ละคนไม่สามารถติดต่อหรือโต้ตอบกันได้ แต่เมื่อเทคโนโลยีเว็บพัฒนาเข้าสู่ยุค 2.0 ก็มีการพัฒนาเว็บไซต์ที่เรียกว่า web application ซึ่งก็คือเว็บไซต์มีแอปพลิเคชันหรือโปรแกรมต่างๆ ที่มีการโต้ตอบกับผู้ใช้งานมากขึ้น ผู้ใช้งานแต่ละคนสามารถโต้ตอบกันได้ผ่านหน้าเว็บ

จากการเติบโตของเทคโนโลยีในปัจจุบัน ทำให้เกิดวิธีการทำงาน และการติดต่อสื่อสารกันในรูปแบบใหม่ๆ มากมาย เกิด Social Network ที่ทุกคนจะต้องมีการใช้งานมัน ไม่ว่าจะเป็น Facebook, Instagram, Line, Whatsapp, Skype และอื่นๆ ที่กำลังจะเกิดขึ้นอีกมากมายตามมาในอนาคต จากการที่เกิดสิ่งต่างๆ เหล่านี้ขึ้น ก็เลยทำให้วิถีการใช้ชีวิตของคนเราเปลี่ยนแปลงไปมากมาย จากอดีตสักประมาณ 15 ปีที่ผ่านมา ซึ่งโทรศัพท์มือถือยังมีเฉพาะกลุ่มคนบางกลุ่มเท่านั้น คนส่วนใหญ่ยังต้องอาศัยโทรศัพท์บ้าน และโทรศัพท์สาธารณะบ้าง และเรื่องของ Internet นั้นก็ยังไม่แพร่หลาย อย่งทุกวันนี้ แต่พอเวลาผ่านไปไม่นาน ทุกคนเริ่มมีโทรศัพท์มือถือ แม้กระทั่งเด็กเล็กๆ ก็มี บางคนมีมากกว่า 1 เครื่อง และทุกวันนี้ทุกคนสามารถติดต่อกันโดยเครือข่าย Internet กันได้ เรียกว่าเกือบทุกคนจะติด net กัน วันไหนไม่ได้เข้า หรือเข้าไม่ได้ จะเกิดความรู้สึกอึดอัด เหมือนชีวิตขาดอะไรไปยิ่งไปกว่านั้น ทำให้คนเราสมัยนี้ เกือบทุกเวลาจะต้องหยิบเอาอุปกรณ์เหล่านี้ขึ้นมาดู มาตรวจเช็ค มาอ่าน มาตอบ มาระบาย ในยุคปัจจุบัน เครื่องมือใหม่ๆ ก็เกิดขึ้นอีกมากมายไม่ว่าจะ

เป็น tablet ซึ่งตอนนี้แทบทุกคนจะต้องมีอยู่ในมือ บางคนก็ใช้เพื่อทำงานประกอบอาชีพ บางคนก็ใช้เพื่อความเพลิดเพลิน แต่ที่ใช้เหมือนกันก็คือ การติดต่อสื่อสารกันกับเพื่อนๆ บอกเพื่อนๆ ให้รู้ว่าเราคิดอะไร หรือรู้สึกอย่างไร บางคนก็ใช้เครื่องมือเหล่านี้ในการสร้างอาชีพเสริม โดยการขายของผ่าน net มากขึ้นเรื่อยๆ โดยที่ยังทำงานประจำกันอยู่ ดังนั้นงานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ดังนั้นการนำเทคโนโลยี Social Media มาใช้เป็นเครื่องมือสื่อและแจ้งข่าวการทำงานของงานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เพื่อจะได้เกิดความรวดเร็ว และเข้าถึงทุกคนได้อย่างรวดเร็ว เป็นการผลักดันให้นิสิตและบุคลากรของมหาวิทยาลัยก้าวทันโลกยุคปัจจุบัน

สำนักคอมพิวเตอร์ ก็ยังมีข้อบกพร่องในบางเรื่อง จึงได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ สำนักคอมพิวเตอร์ เพื่อให้ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนิสิตที่เข้ามาใช้บริการ กรอกเพื่อจะได้รับทราบถึงข้อบกพร่องของการให้บริการ โดยได้ประเมินปีการศึกษาละ ๑ ครั้ง ซึ่งปีล่าสุดคือ เทอม 2/2556 โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบเครือข่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 3.93 จากคะแนนเต็ม 5 ซึ่งเพิ่มมาจากเดิมเทอม 2/2555 โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบเครือข่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 3.82 จากคะแนนเต็ม 5 โดยภาพรวมความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ค่าเฉลี่ย 0.11

ปีที่เริ่มการดำเนินงาน

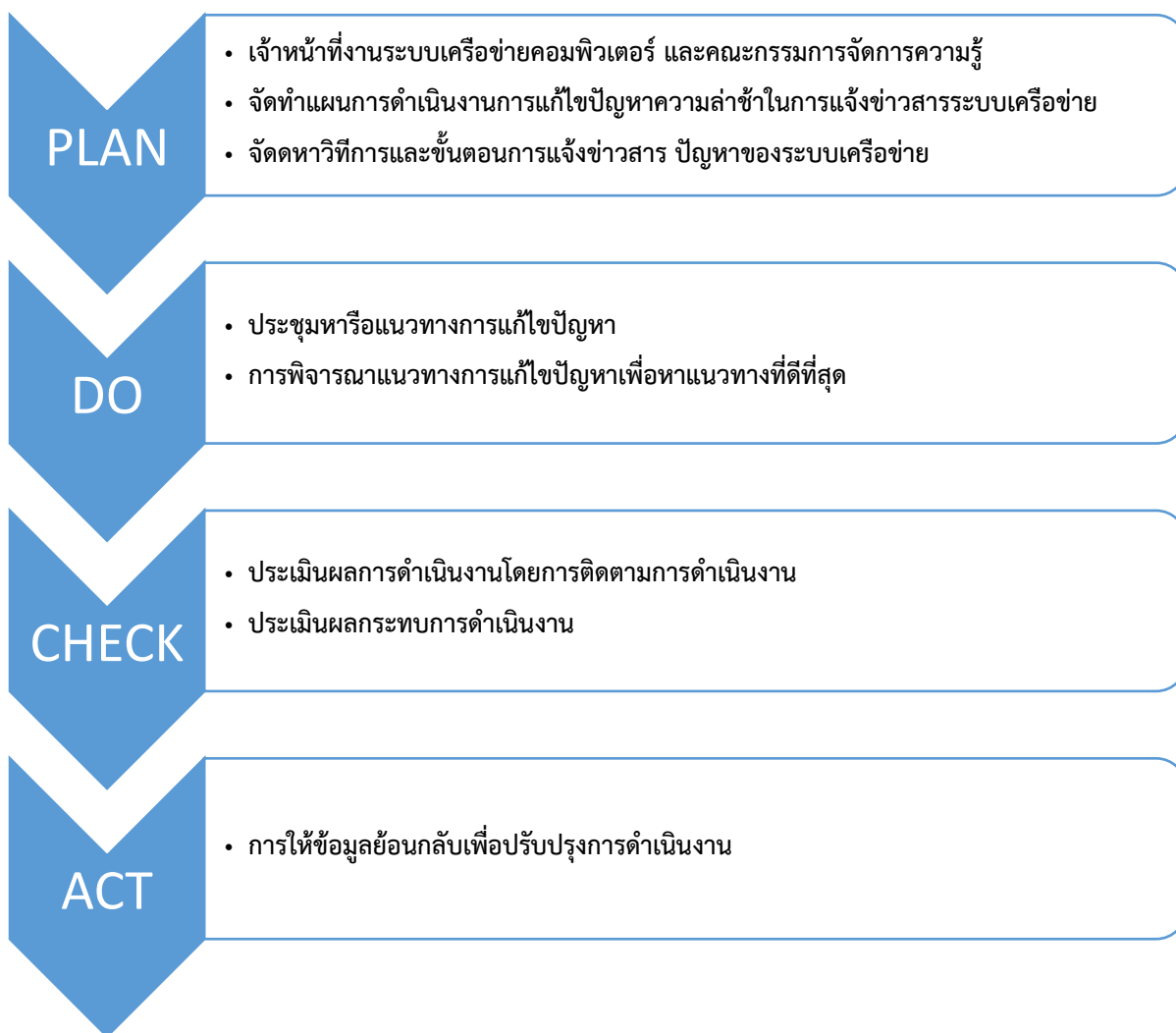
เริ่มปีงบประมาณ 2554 – 2557

วัตถุประสงค์และเป้าหมายของการดำเนินงาน

เพื่อใช้ Facebook ในการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการแจ้งข่าวสารและเข้าถึงนิสิต และบุคลากรได้อย่างรวดเร็ว ทุกกลุ่มเป้าหมาย

ขั้นตอนการดำเนินงาน

การวางแผน (P)	การดำเนินงาน (D)	การติดตามประเมินผล (C)	การปรับปรุงการดำเนินงาน(A)
-เจ้าหน้าที่งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และคณะกรรมการจัดการความรู้ -จัดทำแผนการดำเนินงานการแก้ไขปัญหาการแจ้งข่าว -จัดทำขั้นตอนการดำเนินงาน	→ -ประชุมหารือแนวทางการแก้ไขปัญหาการแจ้งข่าวสารการดำเนินงาน -การพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อหาแนวทางที่ดีที่สุด	→ -ประเมินผลการดำเนินงานโดยการติดตามการดำเนินงาน -ประเมินผลกระทบบการดำเนินงาน	→ -การให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน












ผลลัพธ์ และตัวชี้วัดความสำเร็จที่สำคัญ



งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มมส. Messages

Inbox · Other · Archived · Spam

Inbox Search Messages

	MahasarakhamUniversity Thailand ← ครั้น จะรับดำเนินการไฟ	Yesterday	o x
	Jatsyu Ratcharueangwong ← ติดต่อ งานบริการเบ็ดเสร็จ ทีเบอร์ 2455 นะครับ เพื่อสอบถามขั้นตอนและการเปิดให้บริการอีกครั้ง	Yesterday	o x
	Nantakan Katip ถูก คือ ISO14001:2004	April 24	o x
	Jinta Na Msu คะ ขอบคุณคะ	April 1	o x
	นางมาร ร้าย ← ติดต่อ สำนักคอมพิวเตอร์ ครับ	March 23	o x
	Minlee PureLove ขอบคุณคะ	March 15	o x
	Sujitra Busarakum ขอบคุณคะ	February 13	o x
	Pu Pummipath Phasooktanapaisan ← ประสาน กับงานหอพักแล้ว ครับ สอบถาม ความคืบ หน้าได้ กับ พี่ ทอ	January 27	o x
	Thanapol Chaipanya ใช้ได้แล้วครับ ขอบคุณมากากากากากัน	January 20	o x

ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ

1. Social Media มีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประจำวันของผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก
2. มีการนำ Social Media มาใช้ในการทำงานเป็นอย่างมากสอดคล้องกับการดำเนินในชีวิตประจำวัน
3. Facebook เป็นยอดเว็บไซต์ยอดนิยมอันดับ 1 ของคนไทย (อ้างอิงจากบทความของ จิรพล สังข์โพธิ์ และชัยวัฒน์ อุตมากร เรื่องกลยุทธ์การใช้ Social Media ในองค์กร ,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์)

แนวทางในการดำเนินการต่อไป

1. จัดทำ Workshop ในการหาแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดในการแจ้งข่าวสารให้บริการ เพื่อยกระดับการบริการ
2. ปรับรูปแบบการบริการแจ้งข่าวสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. ศึกษาเรียนรู้อยู่เสมอเพื่อเพิ่มทักษะในด้านต่างๆ
4. วิเคราะห์ตนเอง อะไรบ้างที่เป็นจุดแข็ง พิจารณาตนเอง เพิ่มจุดแข็ง วิเคราะห์ตนเอง อะไรที่เป็นจุดอ่อน พิจารณาตนเอง ลดจุดอ่อน สิ่งที่ต้องมี และปรับปรุงอยู่เสมอ

ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินการ

1. จะต้องมีการแจ้งข่าวสารของระบบเครือข่ายผ่าน Social Media อื่นๆ นอกจาก Facebook ด้วย อาทิ Instagram Twitter เป็นต้น
2. การใช้ Social Media มากจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง