



คู่มือข้อตกลงการให้บริการ

SLA

SERVICE LEVEL AGREEMENT

ด้านการแจ้งซ่อม



# สารบัญ

## คำนำ

ความหมาย SLA	01
ความสำคัญ SLA	02
ภาพรวมของคณะวิทยาศาสตร์	03
วิสัยทัศน์	
พันธกิจ	
ยุทธศาสตร์	04
การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ	05
คำจำกัดความ	06
ผังการไหลของกระบวนการ	07
หน้าที่และความรับผิดชอบ	08
คณะกรรมการดำเนินการ	09
แนวทางการรับแจ้งซ่อม	10
ขั้นตอนการแจ้งซ่อม	11

## ภาคผนวก

- QR Code การแจ้งซ่อม/ข้อคำถามการแจ้งซ่อม
- QR Code ประเมินความพึงพอใจ/ข้อคำถามแบบประเมินความพึงพอใจ

# คำนำ

การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) สำหรับงานแจ้งซ่อมถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการในหน่วยอาคารสถานที่และยานพาหนะ งานธุรการ การมี SLA ที่ชัดเจนและครอบคลุมช่วยให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าใจถึงมาตรฐานและความคาดหวังที่ชัดเจน ทำให้การดำเนินการเป็นไปอย่างราบรื่นและเป็นระบบ

การจัดทำ SLA นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดกรอบการทำงานและมาตรฐานของการให้บริการด้านการแจ้งซ่อมที่ครอบคลุมทั้งด้านการตอบสนองต่อปัญหา การดำเนินการซ่อมแซม และการประเมินผลการให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพและสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ SLA ยังเป็นเครื่องมือที่ช่วยเสริมสร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการโดยการกำหนดบทบาทและความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายไว้อย่างชัดเจน ทำให้สามารถป้องกัน และลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นได้ รวมถึงเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่องหวังว่าการจัดทำ SLA จะเป็นประโยชน์ในการเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และเป็นแนวทางในการยกระดับคุณภาพ การให้บริการของหน่วยอาคารสถานที่และยานพาหนะ ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป



## ความหมาย SLA

SLA (Service Level Agreement) คือ ข้อตกลงระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่กำหนดมาตรฐานของการให้บริการ เช่น ระยะเวลาตอบสนองต่อปัญหา ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา ระดับคุณภาพของบริการ และเงื่อนไขอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ โดยทั่วไป SLA จะมีองค์ประกอบหลักดังนี้

1. ขอบเขตของบริการ (Scope of Service): ระบุบริการที่ผู้ให้บริการจะให้ รวมถึงขอบเขตและข้อจำกัดของบริการนั้น ๆ
2. ระดับคุณภาพของบริการ (Service Quality Levels): กำหนดมาตรฐานของการให้บริการ เช่น ระยะเวลาตอบสนอง ระยะเวลาแก้ไขปัญหา และการให้บริการในกรณีฉุกเฉิน
3. กระบวนการรายงานและการตรวจสอบ (Reporting and Monitoring): กำหนดวิธีการและระยะเวลาที่จะใช้ในการรายงานและตรวจสอบการปฏิบัติตาม SLA
4. การจัดการปัญหาและการเปลี่ยนแปลง (Issue and Change Management): กำหนดกระบวนการจัดการปัญหาและการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

SLA เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการเข้าใจถึงข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการอย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



# ความสำคัญของ SLA



การทำ SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT) มีความสำคัญดังนี้:

## 1. กำหนดความคาดหวังที่ชัดเจน (CLEAR EXPECTATIONS)

SLA ช่วยให้ผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการเข้าใจถึงขอบเขตและมาตรฐานของการให้บริการที่ตกลงกันอย่างชัดเจน ทำให้ทุกฝ่ายมีความคาดหวังที่ตรงกัน

## 2. เพิ่มความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ (TRUST AND CREDIBILITY)

การมี SLA ที่ชัดเจนแสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและตั้งใจที่จะให้บริการตามที่สัญญา ทำให้ผู้ใช้บริการมั่นใจในความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ

## 3. การวัดผลและประเมินประสิทธิภาพ (MEASUREMENT AND PERFORMANCE EVALUATION)

SLA เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการวัดผลและประเมินประสิทธิภาพของการให้บริการ ทำให้สามารถตรวจสอบได้ว่าบริการที่ได้รับตรงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่

## 4. การจัดการและป้องกันปัญหา (ISSUE MANAGEMENT AND PREVENTION)

SLA ช่วยในการกำหนดกระบวนการและขั้นตอนในการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้สามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

## 5. การสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (CUSTOMER SATISFACTION)

เมื่อผู้ใช้บริการได้รับบริการตามที่คาดหวังและตรงตามที่กำหนดใน SLA จะช่วยเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ

## 6. การปรับปรุงและพัฒนาบริการ (SERVICE IMPROVEMENT AND DEVELOPMENT)

SLA ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเก็บข้อมูลและประเมินผลการให้บริการ ทำให้สามารถนำข้อมูลเหล่านี้ มาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้น

## 7. การป้องกันและลดความขัดแย้ง (CONFLICT PREVENTION AND RESOLUTION)

การกำหนด SLA ที่ชัดเจนช่วยลดความขัดแย้งระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เนื่องจากมีการตกลงเงื่อนไขและมาตรฐานการให้บริการไว้อย่างชัดเจน

## 8. การจัดการความเสี่ยง (RISK MANAGEMENT)

SLA ช่วยในการระบุและจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในการให้บริการ ทำให้สามารถเตรียมการและตอบสนองต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพการมี SLA ที่ชัดเจนและครอบคลุมจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างดีที่สุด

# ภาพรวมของคณะวิทยาศาสตร์

## สารจากคณบดี

"การพัฒนา คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ จำเป็นที่จะต้องได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วน เพื่อให้เป็นคณะที่มีคุณภาพในระดับสากล ทั้งบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน โดยเฉพาะอย่างยิ่งนิสิต จำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาให้ก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องทั้งด้านวิชาการความรู้ การวิจัย การดำรงอยู่ในสังคม และการนำพาสังคม ประเทศชาติไปสู่ความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์ ที่คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ให้ความสำคัญเป็นหลัก โดยดำรงไว้ซึ่งวัฒนธรรมความเป็นไทยอย่างยิ่ง

ตามความมุ่งหมายเหล่านี้ ขอให้พวกเราชาววิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ได้ร่วมมือร่วมใจในการก้าวหน้าข้ามอุปสรรคต่าง ๆ จนประสบผลสำเร็จ"

## วิสัยทัศน์

**"สถาบันที่สร้างสรรค์องค์ความรู้ทางวิทยาศาสตร์ เพื่อความยั่งยืนสำหรับทุกสังคม"**

## พันธกิจ

- ผลิตบัณฑิตที่มีศักยภาพในการเป็นนักวิจัย นวัตกรรม ผู้ประกอบการพร้อมด้วยคุณธรรม จริยธรรม เพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กรระดับโลก
- ผลิตผลงานทางวิชาการ วิจัยและนวัตกรรมเพื่อไปใช้ในการพัฒนาประเทศและองค์กรระดับโลก
- บริการวิชาการและถ่ายทอด องค์ความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสู่ชุมชน สังคมและภาคอุตสาหกรรม
- บูรณาการองค์ความรู้ทางวิชาการ วิจัยและนวัตกรรม เพื่อส่งเสริมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
- พัฒนาระบบการบริหารจัดการให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูง

<https://www.sci.nu.ac.th/science/?action=deanpost>

# ภาพรวมของคณะวิทยาศาสตร์

---

## ยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ 1 แนวทางในการขับเคลื่อน : Healthy and Empathy Organization

ยุทธศาสตร์ที่ 2 แนวทางในการขับเคลื่อน : BCG-ESG=SDG

ยุทธศาสตร์ที่ 3 แนวทางในการขับเคลื่อน : ภายนอกมหาวิทยาลัย WIN YOU (เอกชน)  
WIN ME (มหาวิทยาลัย) ภายในมหาวิทยาลัย WIN NU  
(ประชาคมมหาวิทยาลัย) WIN SC (คณะวิทยาศาสตร์)

ยุทธศาสตร์ที่ 4 แนวทางในการขับเคลื่อน : On the Job Training

ยุทธศาสตร์ที่ 5 แนวทางในการขับเคลื่อน : Brand ambassador



## การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ (ด้านการแจ้งซ่อม) (Service Level Agreement : SLA)

### นโยบายการให้บริการ(ด้านการแจ้งซ่อม)

คณะวิทยาศาสตร์ ได้ปรับปรุงและเปลี่ยนกลยุทธ์การบริหารจัดการ เพื่อมุ่งเน้นการให้บริการด้านการแจ้งซ่อม เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่บุคลากร โดยการวางแผนงานล่วงหน้า เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอย่างเป็นระบบ และรวดเร็ว ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดียิ่งขึ้น และมีการติดตามและปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หากไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ จะดำเนินการหาสาเหตุ และปรับปรุงแก้ไขทันที

### วัตถุประสงค์

- เพื่อใช้เป็นแนวทางให้ผู้ใช้บริการเข้าใจถึงการให้บริการด้านการแจ้งซ่อม ของหน่วยงาน สถานะที่และยานพาหนะ
- เพื่อให้สามารถให้บริการด้านการแจ้งซ่อมได้รวดเร็ว และลดอุปสรรคในการทำงานและสร้างกระบวนการทำงานให้เป็นระบบ
- เพื่อพัฒนาและยกระดับการให้บริการด้านการแจ้งซ่อมให้มีมาตรฐานและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ



# คำจำกัดความ

ข้อตกลงระดับ  
การให้บริการ

ข้อตกลง หรือสัญญาการให้บริการ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการเพื่อให้  
บริการในระดับที่ทั้งสองฝ่ายตกลงกัน โดยจัดทำขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร  
และมีผลใช้บังคับภายในเวลา/เงื่อนไขที่กำหนด

กระบวนการ

เป็นการแสดงการไหลของงานตั้งแต่เริ่มต้นจนแล้วเสร็จ เชื่อมต่อการ  
ส่งงานด้วยเส้นลูกศร และใช้ทิศทางของลูกศรแสดงการไหลของงาน

ผู้ให้บริการ

หน่วยอาคารสถานที่ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

ผู้รับบริการ

บุคลากร สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

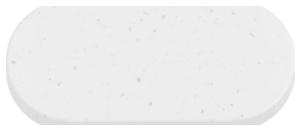


# ผังการไหลของกระบวนการ

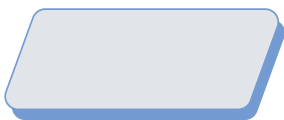
07

แผนภูมิกระบวนการ (Process Chart) เป็นเครื่องมือชิ้นสำคัญที่ใช้ในการบันทึกข้อมูลได้อย่างละเอียด กระชับ ประกอบด้วยสัญลักษณ์ คำบรรยายและลายเส้น เพื่อบอกรายละเอียดของขั้นตอนกระบวนการผลิต เพื่อสามารถมองเห็นภาพของกระบวนการผลิตได้อย่างชัดเจนตั้งแต่ต้น จนจบ และนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดีขึ้น ได้แก่ แผนภูมิกระบวนการไหล (Flow Process Chart)

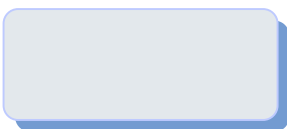
เครื่องหมาย	ข้อมูล / ผลลัพธ์
-------------	------------------



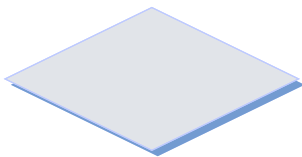
จุดเริ่มต้น (Start)/จุดสิ้นสุด (Stop)



รับข้อมูล และแสดงผลข้อมูล



การปฏิบัติงาน/กิจกรรม (Process)



การตัดสินใจ (Decision)



ลูกศร (Flow Line)



จุดเชื่อมต่อ

# หน้าที่และความรับผิดชอบ



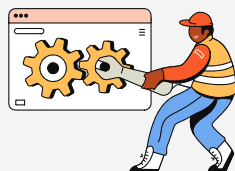
**Prof. Dr. Metha Rutnakornpituk**  
ASSOCIATE DEAN FOR ADMINISTRATION  
FACULTY OF SCIENCE,  
NARESUAN UNIVERSITY

ศาสตราจารย์ ดร.เมธา รัตนกรพิทักษ์  
รองคณบดีฝ่ายบริหาร

ทำหน้าที่พิจารณา/อนุมัติแนวทางการแจ้งซ่อมของหน่วยอาคารสถานที่ และยานพาหนะ ปรับปรุงกระบวนการและให้คำปรึกษาการจัดทำระบบและกลไกเกณฑ์มาตรฐานบริการ SLA

## หน่วยอาคารสถานที่และยานพาหนะ งานธุรการ

ทำหน้าที่ ควบคุม ดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาด ความสวยงาม และ ความปลอดภัย ปรับปรุง ซ่อมแซม อาคาร และสิ่งแวดล้อม ปรับปรุงตกแต่ง ซ่อม ตลอดจนบริเวณต่าง ๆ ของคณะวิทยาศาสตร์ ให้สะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อยสวยงาม สนับสนุนอำนวยความสะดวกในการจัดสถานที่ให้กับฝ่ายหรืองานอื่น ๆ ที่ขอความร่วมมือ ภายใต้การบริหารงานของรองคณบดีฝ่ายบริหาร



## คณะกรรมการดำเนินการจัดทำระบบและกลไกเกณฑ์มาตรฐานบริการ SLA งานธุรการ

ตามที่ คณะวิทยาศาสตร์ ได้ปรับปรุงและเปลี่ยนกลยุทธ์และยุทธศาสตร์การบริหารจัดการ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและทันสมัยกับสถานการณ์ในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลง จึงแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการเพื่อจัดทำระบบและกลไกเกณฑ์มาตรฐานบริการด้านการแจ้งซ่อม ของคณะวิทยาศาสตร์ ประกอบด้วย

คณะกรรมการ	ตำแหน่ง
รองคณบดีฝ่ายบริหาร	ประธานกรรมการ
หัวหน้าสำนักงานเลขานุการฯ	กรรมการ
หัวหน้างานธุรการ	กรรมการ
นายสมศักดิ์ อนุสุเรนทร์	กรรมการ
นายนเรศ เขียวบ้านยาง	กรรมการ
นางจารุณี เงินมีศรี	กรรมการและ เลขานุการ
นายวรภัทร นกคล้าย	กรรมการและ ผู้ช่วยเลขานุการ
นางสาวสุราทิพย์ เกิดดี	กรรมการและ ผู้ช่วยเลขานุการ

ที่มา: คำสั่งคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 114/2567 ลงวันที่ 27 มีนาคม 2567

# แนวทางการรับแจ้งซ่อม



1

ช่องทางการแจ้งซ่อม

1. โทรศัพท์ภายใน 3160
2. บุคลากร สามารถกรอกข้อมูลผ่าน [google Form](#) ด้วยตัวเอง โดย Add Line OA
3. บุคลากรของภาควิชาแจ้งผ่านเจ้าหน้าที่พัสดุภาค โดยกรอกข้อมูลผ่าน [google Form](#) โดย Add Line OA



2



รับแจ้งซ่อมพร้อมสอบถามรายละเอียดต่าง ๆ และประสานงานกับช่างประจำหน่วยอาคาร จัดเตรียมเครื่องมือ อุปกรณ์(ตามคิว) และประเมินการซ่อมเบื้องต้น

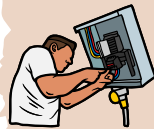


3

- \* กรณีที่ซ่อมได้ดำเนินการซ่อมทันที หรือวางแผนการซ่อม
- \* กรณีที่ซ่อมไม่ได้ ติดต่อประสานงานผู้รับเหมา หรือผู้ขอใช้บริการ ประสานงานกับผู้รับเหมาเอง



4



- \* กรณีที่มีอะไหล่/ดำเนินการซ่อม
- \* กรณีที่ไม่มีอะไหล่ ประสานหน่วยพัสดุเพื่อทำการจัดซื้ออะไหล่ในการซ่อม

5

ดำเนินการแล้วเสร็จ แจ้งผู้ขอใช้บริการ รับทราบและตรวจสอบ



6

ผู้ขอใช้บริการประเมินความพึงพอใจและปิดการแจ้งซ่อม





# flow chart ด้านการแจ้งซ่อม



บุคลากรแจ้งซ่อม	หน่วยงาน	ช่างหน่วยงานสถานที่	ระยะเวลา
<p>1. โทรศัพท์ภายใน 3160</p> <p>2. บุคลากรของสามารถกรอกข้อมูลผ่าน <u>google Form</u> ด้วยตัวเอง โดย Add line OA</p> <p>3. บุคลากรของภาควิชาแจ้งผ่านเจ้าหน้าที่พิสดภาค โดยกรอกข้อมูลผ่าน <u>google Form</u> โดย Add line OA</p> <p>แจ้งผู้ใช้บริการ</p> <p>1. ประสานงานกับภายนอกเพื่อดำเนินการต่อ</p> <p>2. ผู้ขอใช้บริการประสานกับภายนอก/ภาควิชา</p> <p>ภาควิชาดำเนินการจัดหาอะไหล่</p> <p>ผู้ขอใช้บริการประเมินความพึงพอใจและปิดการแจ้งซ่อม</p>	<p>รับแจ้งซ่อมพร้อมสอบถามรายละเอียดต่างๆ และประสานงานกับช่างประจำหน่วยงาน/และแจ้งซ่อม</p> <p>No</p> <p>No</p>	<p>ช่างประจำหน่วยงานสถานที่ฯ จัดเตรียมเครื่องมือ อุปกรณ์ (ตามคิว)</p> <p>ช่างประจำหน่วยงานสถานที่ฯ เข้าประเมินการซ่อมเบื้องต้น</p> <p>ประเมินความสามารถในการซ่อม</p> <p>yes</p> <p>เช็คอะไหล่ในคลัง</p> <p>yes</p> <p>ดำเนินการซ่อมแซม/แก้ไข</p> <p>ดำเนินการแล้วเสร็จ แจ้งผู้ใช้บริการ รับทราบและตรวจสอบ</p>	<p>ภายใน 1 วันทำการ</p> <p>ภายใน 30 นาที หลังจากมีการนัดหมาย</p> <p>1 วัน</p> <p>ขึ้นอยู่กับประเภทของงาน และความยากง่าย</p> <p>10 นาที</p>



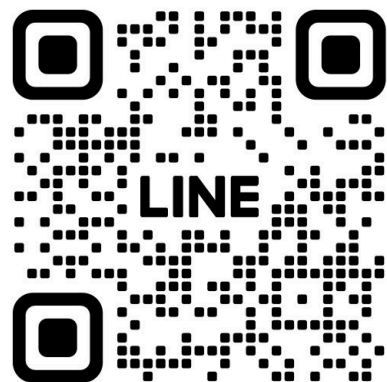
ช่องกรให้บริการแจ้งซ่อมหน่วยอาคารสถานที่  
คณะวิทยาศาสตร์



LINE Official Account



หน้าตาของแอปพลิเคชัน Line OA



งานแจ้งซ่อม คณะวิทย์

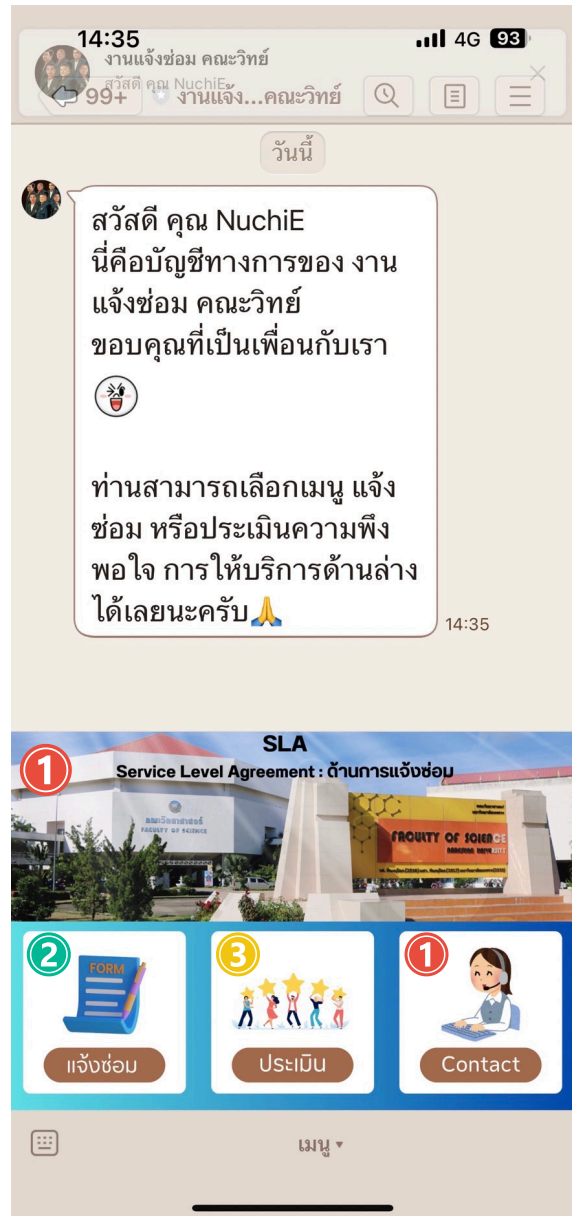
วันศุกร์

SLA งานแจ้งซ่อม หน่วยอาคาร  
สถานที่และยานพาหนะ



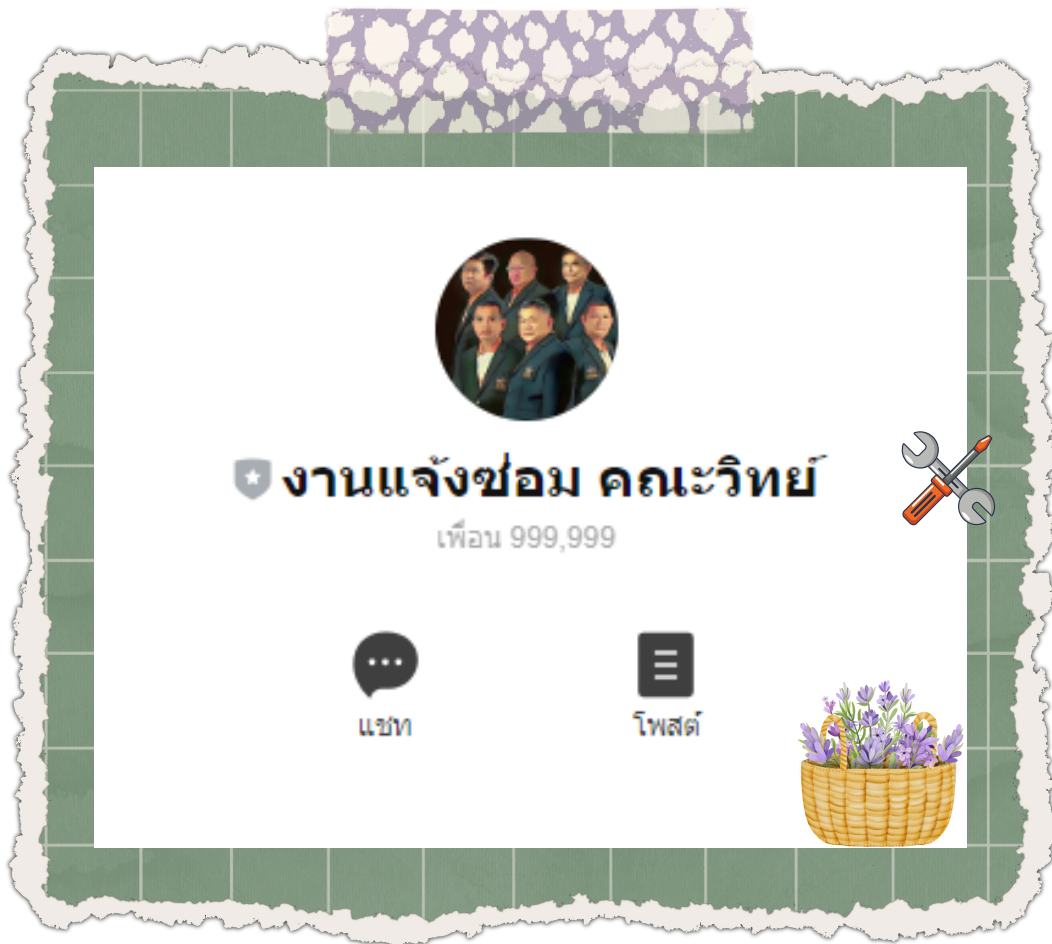


# การเพิ่มเพื่อน LINE



## หมายเหตุ

การเข้าใช้งาน Line OA ก่อนส่งแบบฟอร์มแจ้งซ่อม หรือ การประเมินความพึงพอใจใช้งานทุกครั้ง จะต้องคลิกที่หมายเลข ① เพื่อผู้ดูแลระบบจะได้ดำเนินการตอบกลับการรับข้อมูลทาง Line ของผู้แจ้งซ่อม



< **การจัดการสิทธิ์**

บัญชี      กลุ่ม

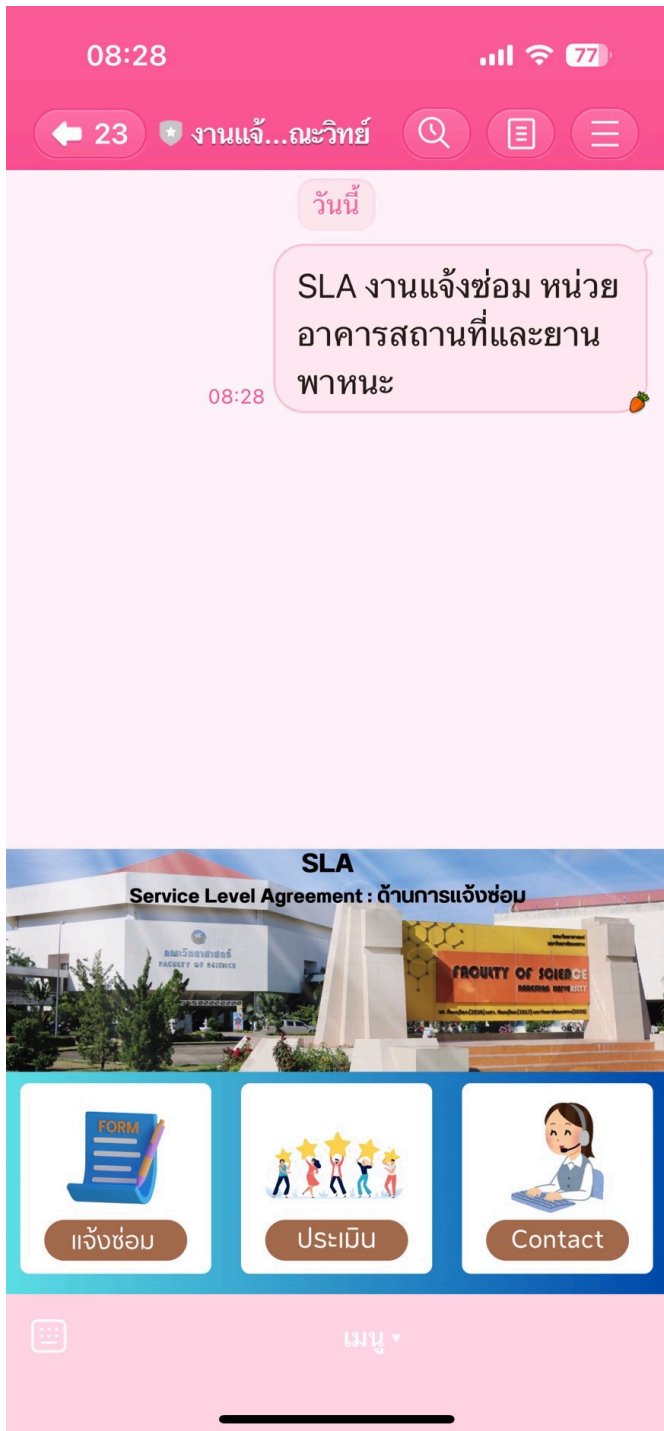
เพิ่มสมาชิกในบัญชีและจัดการสิทธิ์ของสมาชิกได้ที่นี้

🕒 เกี่ยวกับสิทธิ์

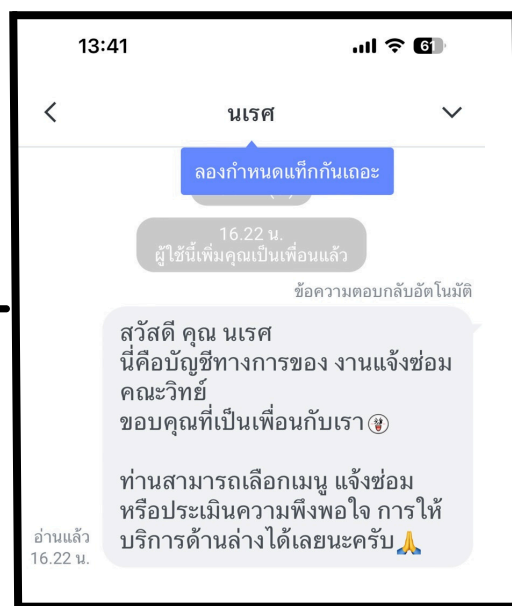
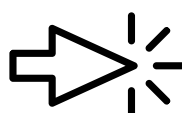
สมาชิก (4) [+ เพิ่มสมาชิก](#)

	<b>kang</b> แอดมิน	<a href="#">แก้ไข</a>
	<b>Rek Anusuren</b> แอดมิน	<a href="#">แก้ไข</a>
	<b>ubon</b> แอดมิน	<a href="#">แก้ไข</a>

# การเข้าใช้งานการแจ้งซ่อม



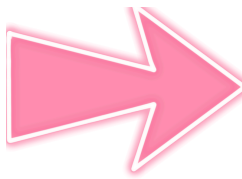
คลิกที่แถบแรกเพื่อเข้าสู่การให้บริการแจ้งซ่อม



## การใช้งานเมนูแจ้งซ่อม



คลิกแถบเมนูแจ้งซ่อมจะปรากฏ  
แบบฟอร์มการแจ้งซ่อม



### แบบฟอร์มการแจ้งซ่อม

ลงชื่อเข้าใช้ Google เพื่อบันทึกการแก้ไข ดูข้อมูลเพิ่มเติม

\* กรุณาเป็นคำถามที่จำเป็น

ชื่อ-นามสกุล  
คำตอบของคุณ

หน่วยงาน \*

ภาควิชาชีววิทยา  
 ภาควิชาคณิตศาสตร์  
 ภาควิชาเคมี  
 ภาควิชาฟิสิกส์  
 สำนักงานเลขาธิการคณะวิทยาศาสตร์  
 อื่นๆ: \_\_\_\_\_

เบอร์โทรศัพท์  
คำตอบของคุณ

รายการแจ้งซ่อม \*

เลือก

รายละเอียดของงาน \*

คำตอบของคุณ

จำนวน/หน่วย \*

คำตอบของคุณ

อาคาร / ชั้น / ห้อง ที่แจ้งซ่อม \*

คำตอบของคุณ

วันที่แจ้ง \*

วันที่  
mm/dd/yyyy

ส่ง



ล้างแบบฟอร์ม



# Line Notity แจ้งเตือนจาก Google Sheet



LINE Notify

งานแจ้งซ่อม: มีผู้กรอกแบบฟอร์มแจ้งซ่อมใน goolge form  
ชื่อ-นามสกุล: เมธา  
หน่วยงาน: ภาควิชาเคมี  
เบอร์โทรติดต่อ:  
086   
รายการแจ้งซ่อม: ระบบประปาและสุขภัณฑ์  
รายละเอียดของงาน: ห้องน้ำชาย  
จำนวน/หน่วย: 1  
อาคาร / ชั้น / ห้อง ที่แจ้งซ่อม: สนง  
วันที่แจ้ง: 2567-08-29 

14:11

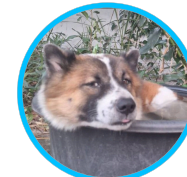
สมาชิกกลุ่มแจ้งซ่อม



นายนเรศ



นายสมศักดิ์



นายวราภัทร



นายอุบล



เมื่อผู้ใช้บริการกรอกแบบฟอร์มการแจ้งซ่อมเสร็จเรียบร้อยแล้ว ข้อมูลการแจ้งซ่อมจะถูกส่งไปยังไลน์กลุ่มแจ้งซ่อมทันที



แจ้งซ่อม (6)

14:16

งานแจ้งซ่อม: มีผู้กรอกแบบฟอร์มแจ้งซ่อมใน goolge form ชื่อ-นา...

1

# การใช้งานเมนูประเมิน



แบบประเมินความพึงพอใจต่อการซ่อมบำรุง

https://docs.google.com



## แบบประเมินความพึงพอใจต่อการซ่อมบำรุง

jaruneemu@nu.ac.th สลับบัญชี

✉ ไม่ใช้ร่วมกัน



นายเนเรศ เขียวบ้านยาง

คำตอบของคุณ

นายสมศักดิ์ อนุสุเรนทร์

คำตอบของคุณ

นายวรภัทร นกคล้าย

คำตอบของคุณ

นายอุบล ระหาญไทย

คำตอบของคุณ

ส่ง

ล้างแบบฟอร์ม



ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอร์ม



คณะวิทยาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยนครสวรรค์

# ระบบบริหารจัดการระบบสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์

ระบบประเมิน 360°

HOME

แบบสอบถามความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการของบุคลากร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์

ผู้ให้บริการ : แรค เขียวปานยา

ส่วนที่ 1

11 ประเภทผู้ให้บริการ

- อีสิต
- อาจารย์/นักวิจัย
- เจ้าหน้าที่
- ผู้ประกอบการ
- บุคคลทั่วไป/ประชาชนทั่วไป
- อื่นๆ

12 กลุ่มผู้รับบริการ

- ผู้รับบริการสังกัดคณะวิทยาศาสตร์
- ผู้รับบริการสังกัดมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ (นอกคณะวิทยาศาสตร์)
- ผู้รับบริการนอกมหาวิทยาลัยนครสวรรค์

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ(คะแนนเต็ม 5)

- 5 คะแนน (พึงพอใจมากที่สุด)
- 4 คะแนน (พึงพอใจมาก)
- 3 คะแนน (พึงพอใจปานกลาง)
- 2 คะแนน (พึงพอใจน้อย)
- 1 คะแนน (พึงพอใจน้อยที่สุด)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ(คะแนนเต็ม 5)

- 5 คะแนน (พึงพอใจมากที่สุด)
- 4 คะแนน (พึงพอใจมาก)
- 3 คะแนน (พึงพอใจปานกลาง)
- 2 คะแนน (พึงพอใจน้อย)
- 1 คะแนน (พึงพอใจน้อยที่สุด)

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (คะแนนเต็ม 5)

- 5 คะแนน (พึงพอใจมากที่สุด)
- 4 คะแนน (พึงพอใจมาก)
- 3 คะแนน (พึงพอใจปานกลาง)
- 2 คะแนน (พึงพอใจน้อย)
- 1 คะแนน (พึงพอใจน้อยที่สุด)

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ

ท่านมีความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในครั้งนีหรือไม่

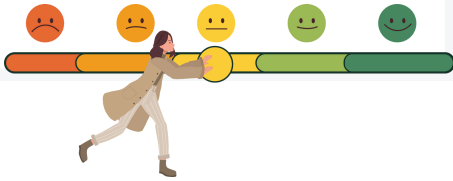
- ไม่
- ใช่

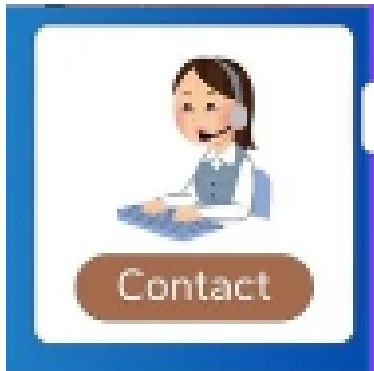
ส่วน ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา



ประเมิน KC 30%  
บุคลากรสาย  
สนับสนุน





22:09 หน่วยอาคาร ☎ 3160 ยินดี ให้บริการครับ 🙏





# บรรณานุกรม

**OpenAI. (2024). ChatGPT (Jan 22 version) [Large language model].**

**<https://chat.openai.com/chat>**

**<https://www.sci.nu.ac.th/science/?action=deanpost>**

**[https://www.sci.nu.ac.th/science/?action=faculty\\_r3t](https://www.sci.nu.ac.th/science/?action=faculty_r3t)**

**คำสั่งคณะกรรมการ มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 114/2567 ลงวันที่ 27 มีนาคม 2567**

**[www.canva.com](http://www.canva.com)**

**Line Corporation. (2024). Line Official Account (เวอร์ชัน 3.0) [ซอฟต์แวร์].**

**Line Corporation. <https://oa.line.biz>**