

SAC-01-023

การพัฒนาระบบบริหารจัดการคำขอรับบริการภายในองค์กรเพื่อยกระดับประสิทธิภาพและ คุณภาพการให้บริการ: กรณีศึกษา CF-HelpHub Development of an Internal Service Request Management System to Enhance Service Efficiency and Service Quality: A Case Study of CF-HelpHub

ปาไลดา ปรีชญาวงศ์

Palida Parichayawong

งานดิจิทัลประยุกต์ สถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว มหาวิทยาลัยมหิดล

Digital Transformation Section, National Institute for Child and Family Development, Mahidol University

e-mail: palida.par@mahidol.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงพัฒนา มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) พัฒนาระบบบริหารจัดการคำขอรับบริการภายในองค์กรในรูปแบบดิจิทัล (2) วิเคราะห์ผลการใช้งานระบบด้านปริมาณคำขอ ประเภทบริการ สถานะการดำเนินงาน และระยะเวลาดำเนินการ และ (3) วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในฐานะตัวชี้วัดสะท้อนคุณภาพการให้บริการเบื้องต้น จากคะแนนประเมินและข้อเสนอแนะที่บันทึกผ่านระบบหลังการให้บริการ ระบบ CF-HelpHub พัฒนบน Microsoft SharePoint, Power Apps และ Power Automate เพื่อทำหน้าที่เป็นจุดรับคำขอแบบรวมศูนย์ครบวงจร ตั้งแต่การรับคำขอ จำแนกประเภทบริการ มอบหมายและแจ้งเตือนผู้รับผิดชอบส่งต่อคำขอ ติดตามสถานะ ไปจนถึงการเชื่อมโยงรายการประเมินผลหลังรับบริการ แหล่งข้อมูลประกอบด้วยรายการคำขอรับบริการ และรายการประเมินผลที่จัดเก็บในระบบระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2569 ถึง 31 มีนาคม 2569 วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่ากลาง ผลการศึกษพบว่า (1) ระบบ CF-HelpHub รองรับกระบวนการบริหารจัดการคำขอรับบริการครบวงจรบน Microsoft Power Platform (2) มีคำขอรับบริการทั้งหมด 517 รายการ ดำเนินการเสร็จสิ้น 417 รายการ คิดเป็นร้อยละ 80.66 ค่ากลางระยะเวลาดำเนินการ 2.95 วัน และ (3) จากรายการประเมินที่มีการบันทึกคะแนนความพึงพอใจครบถ้วน 245 รายการ พบว่ามีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.95 จาก 5 คะแนน ผลการวิจัยสะท้อนว่าระบบ CF-HelpHub มีส่วนสนับสนุนการบริหารคำขอรับบริการภายในองค์กรให้เป็นระบบมากขึ้น ช่วยให้สามารถติดตามสถานะ ลดโอกาสการตกหล่นของคำขอผ่านการจัดเก็บข้อมูลในฐานข้อมูลกลาง และนำข้อมูลจากระบบไปใช้ประกอบการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างเป็นระบบ

คำสำคัญ: ระบบบริหารคำขอรับบริการ งานบริการภายในองค์กร การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Microsoft Power Platform

Abstract

This development research aimed to (1) develop a digital internal service request management system, (2) analyze system usage in terms of request volume, service categories, operational status, and completion time, and (3) analyze user satisfaction as a preliminary indicator of service quality, based on post-service ratings and comments recorded through the system. The CF-HelpHub system was developed using Microsoft SharePoint, Power Apps, and Power Automate as a centralized Single Point of Contact platform, supporting the complete service request lifecycle from submission, service classification, staff assignment and notification, request forwarding, and status tracking through to post-service evaluation linkage. Data were derived from service request records and post-service evaluation records stored in the system between January 1 and March 31, 2026, and analyzed using descriptive statistics including frequency, percentage, mean, and median. The results showed that (1) CF-HelpHub supports a complete service request management workflow on the Microsoft Power Platform, (2) of 517 total service requests, 417 were completed (80.66%), with a median completion time of 2.95 days, and (3) based on 245 post-service evaluation records with complete satisfaction ratings, the average satisfaction score was 4.95 out of 5. These findings indicate that CF-HelpHub supports systematic internal service request management,

improves status tracking, helps reduce the likelihood of request omission through centralized request storage, and enables data-driven service improvement within the organization.

Keywords: Service Request Management System, Internal Service Operations, Digital Transformation, User Satisfaction, Microsoft Power Platform

บทนำ

การให้บริการภายในองค์กรเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยสนับสนุนให้การทำงานของบุคลากรและหน่วยงานต่าง ๆ เป็นไปอย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะในองค์กรที่มีภารกิจหลากหลาย การให้บริการภายในอาจครอบคลุมงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ งานสื่อสารองค์กร งานกายภาพและสิ่งแวดล้อม งานโสตทัศนูปกรณ์ และงานสนับสนุนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานประจำวัน อย่างไรก็ตาม หากกระบวนการแจ้งคำขอรับบริการยังพึ่งพาหลายช่องทาง เช่น การแจ้งผ่านแอปพลิเคชันสนทนา โทรศัพท์ อีเมล หรือการแจ้งด้วยวาจา อาจทำให้เกิดปัญหาการติดตามงานไม่ต่อเนื่อง ข้อมูลกระจายกระจัดกระจาย การมอบหมายงานไม่เป็นระบบ และขาดข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับนำไปใช้วิเคราะห์และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ (DeLone & McLean, 2003)

งานวิจัยในประเทศไทยหลายเรื่องสะท้อนให้เห็นว่า การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการภายในองค์กรช่วยลดความซ้ำซ้อนของกระบวนการทำงาน เพิ่มความสะดวกในการแจ้งงาน และสนับสนุนการติดตามข้อมูลอย่างเป็นระบบ ตัวอย่างเช่น วสุ สุริยะ และคณะ (2567) พบว่าระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ช่วยลดขั้นตอนการทำงาน จัดเก็บข้อมูลได้เป็นระบบ และสามารถสรุปผลเป็นตัวเลขและกราฟได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในทำนองเดียวกัน ชนาธิป อินทักทัน (2564) ได้พัฒนาระบบแจ้งปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม พบว่าการนำระบบดิจิทัลมาใช้ช่วยให้การจัดการปัญหาด้านไอทีมีความเป็นระบบและสามารถติดตามสถานะการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน ขณะที่ ประทีป เทพยศ และอภิมรย์ อังสุรัตน์ (2564) รายงานว่าระบบแจ้งซ่อมบำรุงครุภัณฑ์ออนไลน์ช่วยให้การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องมากขึ้น นอกจากนี้ กุลางกูร พัฒนเมธาดา และคณะ (2568) ยังชี้ให้เห็นว่า การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วย One Stop Service สามารถช่วยยกระดับกระบวนการบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ในเชิงทฤษฎี DeLone และ McLean (2003) อธิบายว่าความสำเร็จของระบบสารสนเทศสัมพันธ์กับคุณภาพของระบบ คุณภาพของสารสนเทศ การใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้ และประโยชน์สุทธิที่เกิดจากระบบ ขณะที่ Davis (1989) ชี้ให้เห็นว่า การรับรู้ถึงประโยชน์และความง่ายในการใช้งานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ สำหรับมิติด้านคุณภาพการให้บริการ แนวคิด SERVQUAL ของ Parasuraman และคณะ (1988) มุ่งวัดการรับรู้คุณภาพบริการจากมุมมองของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการประเมินผลระบบบริการภายในองค์กร

ระบบ CF-HelpHub (โดย CF ย่อมาจาก Child and Family ซึ่งเป็นชื่อย่อของสถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว) จึงได้รับการพัฒนาขึ้นในปี พ.ศ. 2568 โดยทีมงานดิจิทัลประยุกต์ เพื่อแก้ปัญหาที่พบในองค์กร อันเป็นผลจากการรับแจ้งคำขอหลายช่องทางที่ขาดมาตรฐาน ทำให้ยากต่อการติดตามสถานะ เกิดความเสี่ยงที่คำขอจะตกหล่น และไม่มีข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ จากการวิเคราะห์กระบวนการภายในองค์กรด้วยแผนผังสายธารคุณค่า (Value Stream Mapping) ก่อนการพัฒนาระบบ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการวิเคราะห์ความต้องการในระยะเริ่มต้นของโครงการ ผู้วิจัยพบว่าระยะเวลาการรอคอยในกระบวนการให้บริการอยู่ที่ 290 นาทีสำหรับงานดิจิทัลประยุกต์ 650 นาทีสำหรับงานสื่อสารองค์กร และ 9 วันสำหรับงานกายภาพและสิ่งแวดล้อม ระบบ CF-HelpHub จึงถูกพัฒนาขึ้นเพื่อรวมช่องทางการรับคำขอให้เป็นจุดเดียว (Single Point of Contact) ครอบคลุมงานบริการทั้ง 3 กลุ่ม ใช้ Microsoft SharePoint เป็นฐานข้อมูลกลาง Microsoft Power Apps เป็นส่วนติดต่อผู้ใช้สำหรับการบันทึกและจัดการคำขอ และ Microsoft Power Automate เป็นกลไกสนับสนุน Workflow Automation เช่น การแจ้งเตือนผู้เกี่ยวข้อง การส่งต่อคำขอ การอัปเดตสถานะ และการเชื่อมโยงข้อมูลการประเมินผลหลังรับบริการ (Microsoft, n.d.-a, n.d.-b, n.d.-c)

การศึกษานี้จึงมุ่งวิเคราะห์ผลการใช้งานระบบ CF-HelpHub จากข้อมูลจริงของระบบ เพื่อประเมินว่าระบบสามารถสนับสนุนการบริหารจัดการคำขอรับบริการภายในองค์กรได้อย่างไร โดยพิจารณาจากจำนวนคำขอ สถานะการดำเนินงาน ระยะเวลาดำเนินการ การเชื่อมโยงข้อมูลการประเมินผล และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ ผลการศึกษาก็จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบงานบริการภายในองค์กร และเป็นแนวทางสำหรับการนำข้อมูลจากระบบดิจิทัลมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ผลการศึกษายังเป็นข้อมูลอ้างอิงสำหรับองค์กรที่ต้องการนำ Microsoft Power Platform มาพัฒนาระบบบริหารจัดการคำขอรับบริการภายใน และเป็นแนวทางในการนำข้อมูลจากระบบดิจิทัลไปใช้วิเคราะห์และปรับปรุงคุณภาพบริการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการคำขอรับบริการภายในองค์กรในรูปแบบดิจิทัล
- 2) เพื่อวิเคราะห์ผลการใช้งานระบบ CF-HelpHub ในด้านจำนวนคำขอ ประเภทบริการ สถานะการดำเนินงาน และระยะเวลาดำเนินการ
- 3) เพื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในฐานะตัวชี้วัดสะท้อนคุณภาพการให้บริการเบื้องต้น จากคะแนนประเมินและข้อเสนอแนะที่บันทึกผ่านระบบหลังการให้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงพัฒนา โดยมีพัฒนาระบบ CF-HelpHub เพื่อใช้เป็นระบบกลางสำหรับบริหารจัดการคำขอรับบริการภายในองค์กร และวิเคราะห์ผลการใช้งานระบบจากข้อมูลจริงที่เกิดขึ้นภายหลังการนำระบบไปใช้งาน

1) ประชากรและแหล่งข้อมูล

ประชากรในการศึกษาคือคำขอรับบริการภายในองค์กรที่บันทึกผ่านระบบ CF-HelpHub และรายการประเมินผลหลังรับบริการที่เชื่อมโยงกับคำขอดังกล่าว แหล่งข้อมูลประกอบด้วย 2 รายการหลัก ได้แก่ รายการคำขอรับบริการ และรายการประเมินผลหลังรับบริการ โดยช่วงข้อมูลหลักที่ใช้ในการวิเคราะห์คือวันที่ 1 มกราคม 2569 ถึง 31 มีนาคม 2569 ซึ่งเป็นช่วงข้อมูลเต็ม 3 เดือนที่เหมาะสมต่อการวิเคราะห์เชิงพรรณนา

2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยระบบ CF-HelpHub ซึ่งพัฒนาด้วย Microsoft SharePoint, Microsoft Power Apps และ Microsoft Power Automate โดย SharePoint ใช้เป็นฐานข้อมูลกลางสำหรับจัดเก็บรายการคำขอและรายการประเมินผล Power Apps ใช้พัฒนาแบบฟอร์มและหน้าจอการจัดการคำขอ และ Power Automate ใช้สนับสนุนกระบวนการทำงานอัตโนมัติ เช่น การแจ้งเตือนผู้รับผิดชอบ การส่งต่อคำขอ การอัปเดตสถานะ และการเชื่อมโยงรายการประเมินผลหลังรับบริการ (Microsoft, n.d.-c) นอกจากนี้ ผู้วิจัยใช้ Microsoft Excel ในการเตรียม ทำความสะอาด จัดเก็บ และวิเคราะห์ข้อมูล

3) การเก็บรวบรวมและคัดเลือกข้อมูล

การคัดเลือกข้อมูลเริ่มจากการกรองรายการคำขอรับบริการที่มีวันและเวลาบันทึกคำขออยู่ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2569 ถึง 31 มีนาคม 2569 ได้คำขอทั้งหมด 517 รายการ จากนั้นจำแนกคำขอที่ดำเนินการเสร็จสิ้นโดยพิจารณาจากสถานะ "ดำเนินการเสร็จสิ้น" และ "ประเมินเสร็จสิ้น" ได้จำนวน 417 รายการ สำหรับข้อมูลการประเมินผล ผู้วิจัยใช้ RequestID เป็นตัวแปรหลักในการจับคู่ระหว่างรายการคำขอรับบริการกับรายการประเมินผลหลังรับบริการ และใช้เฉพาะรายการประเมินที่จับคู่กับคำขอที่ดำเนินการเสร็จสิ้นและมีค่าคะแนน Rating จริงในการคำนวณคะแนนเฉลี่ย

4) ตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์

ตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วย RequestID (รหัสคำขอ), MainService (ประเภทบริการหลัก), SubService (ประเภทบริการย่อย), TypeService (ลักษณะคำขอ), Status (สถานะการดำเนินงาน), Created (วันและเวลาที่บันทึกคำขอ), DateForwarded (วันที่ส่งต่อคำขอ), DateCompleted (วันที่ดำเนินการเสร็จสิ้น), Rating (คะแนนความพึงพอใจ) และ Comment (ข้อเสนอแนะ) โดยการวิเคราะห์ระยะเวลาดำเนินการใช้ Created ซึ่งเป็นวันและเวลาที่ระบบบันทึกคำขอโดยอัตโนมัติเป็นจุดเริ่มต้น และ DateCompleted เป็นจุดสิ้นสุดของกระบวนการ ส่วน Comment ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเชิงคุณภาพจากผู้ใช้บริการ

5) การวิเคราะห์ข้อมูล

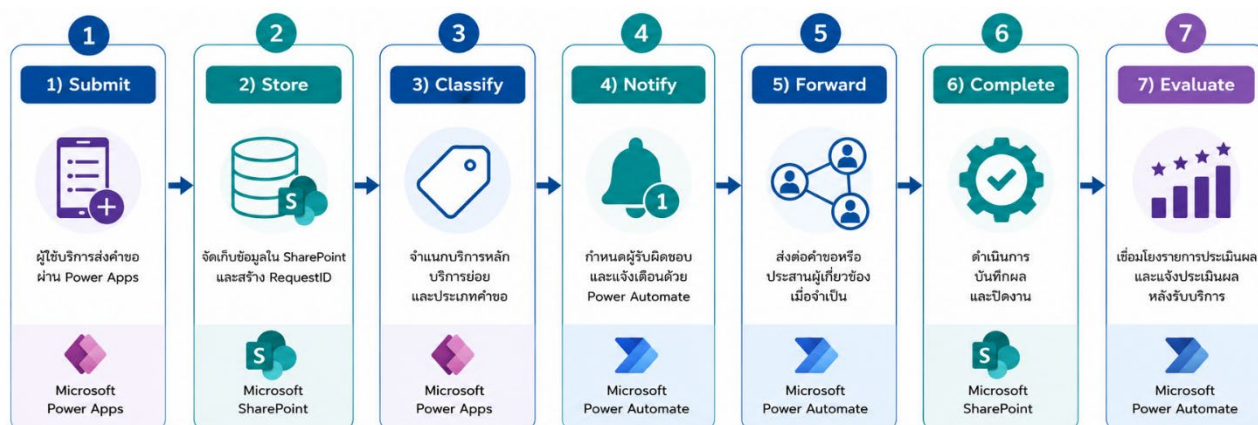
การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่ากลาง โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 4 มิติ ได้แก่ (1) ภาพรวมปริมาณคำขอรับบริการ (2) ประเภทบริการหลักและบริการย่อย (3) สถานะและระยะเวลาดำเนินการ และ (4) ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

การศึกษานี้วิเคราะห์ข้อมูลที่เกิดจากการใช้งานระบบ CF-HelpHub ตามกระบวนการให้บริการปกติขององค์กร โดยใช้ข้อมูลในลักษณะitudinalและรายงานผลในระดับภาพรวม ก่อนการวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้ตัดข้อมูลที่สามารถระบุตัวบุคคลได้ เช่น ชื่อ นามสกุล อีเมล และรายละเอียดเฉพาะบุคคล ออกจากชุดข้อมูลวิเคราะห์ รวมทั้งปกปิดข้อมูลในภาพหน้าจอระบบที่อาจเชื่อมโยงไปยังผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ผลการวิจัยนำเสนอในลักษณะสถิติภาพรวม โดยไม่เปิดเผยตัวตนของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

ผลการวิจัย

1) ผลการพัฒนา ระบบ CF-HelpHub

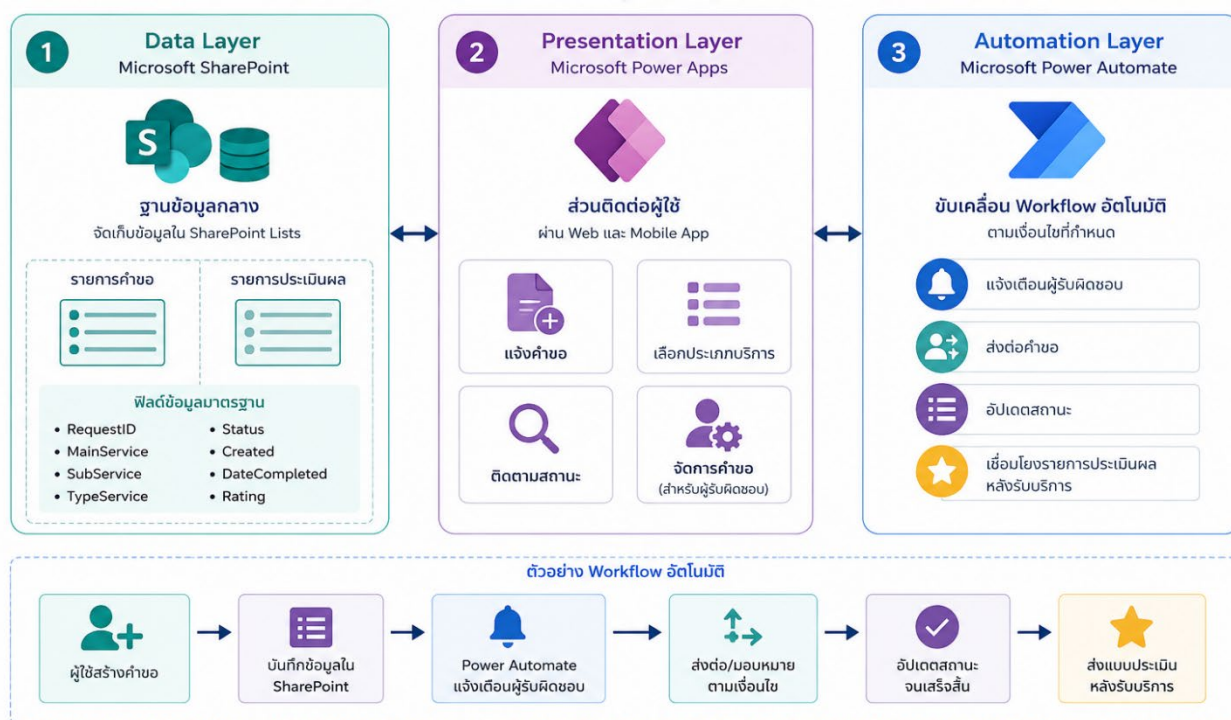
ระบบ CF-HelpHub ได้รับการออกแบบให้เป็นระบบกลางสำหรับบริหารจัดการคำขอรับบริการภายในองค์กร โดยทำงานร่วมกันระหว่าง Microsoft SharePoint, Microsoft Power Apps และ Microsoft Power Automate ผู้ใช้บริการส่งคำขอผ่านแบบฟอร์มออนไลน์ที่พัฒนาด้วย Power Apps ข้อมูลคำขอถูกจัดเก็บใน SharePoint พร้อมสร้าง RequestID เพื่อใช้ติดตามคำขอ จากนั้น Power Automate ทำหน้าที่สนับสนุน workflow automation เช่น การแจ้งเตือนผู้รับผิดชอบ การส่งต่อคำขอ การอัปเดตสถานะ และการเชื่อมโยงรายการประเมินผลหลังรับบริการ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 Workflow ระบบ CF-HelpHub

จากภาพที่ 1 กระบวนการทำงานของระบบ CF-HelpHub แสดงให้เห็นว่า ระบบถูกออกแบบให้รองรับการบริหารจัดการคำขอรับบริการครบวงจร ตั้งแต่ต้นทางของการแจ้งคำขอผ่าน Power Apps การจัดเก็บข้อมูลใน SharePoint การแจ้งเตือนและส่งต่อคำขอด้วย Power Automate ไปจนถึงการประเมินผลหลังรับบริการ โดยมี RequestID เป็นรหัสกลางสำหรับติดตามคำขอและเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างรายการคำขอรับบริการกับรายการประเมินผล ระบบดังกล่าวช่วยให้การติดตามงานมีความต่อเนื่อง ลดความเสี่ยงของคำขอตกหล่น และทำให้องค์กรสามารถนำข้อมูลไปใช้วิเคราะห์เพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการได้อย่างเป็นระบบ

ในด้านสถาปัตยกรรมระบบ CF-HelpHub ถูกออกแบบตามแนวทาง Three-Tier Architecture โดยแบ่งหน้าที่ของแต่ละส่วนประกอบอย่างชัดเจน ดังนี้ (1) Data Layer: Microsoft SharePoint ทำหน้าที่เป็นฐานข้อมูลกลาง จัดเก็บ List รายการคำขอและรายการประเมินผล พร้อมฟิลด์มาตรฐาน เช่น RequestID, MainService, SubService, TypeService, Status, Created, DateCompleted และ Rating (2) Presentation Layer: Microsoft Power Apps ทำหน้าที่เป็นส่วนติดต่อผู้ใช้ ให้บริการหน้าจอสำหรับแจ้งคำขอ เลือกประเภทบริการ ติดตามสถานะ และจัดการคำขอสำหรับผู้รับผิดชอบ และ (3) Automation Layer: Microsoft Power Automate ขับเคลื่อน Workflow อัตโนมัติตามเงื่อนไขที่กำหนด การแบ่งชั้นดังกล่าวทำให้แต่ละส่วนประกอบสามารถปรับปรุงหรือขยายขีดความสามารถได้อย่างอิสระโดยไม่กระทบต่อส่วนอื่นของระบบ ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 สถาปัตยกรรมระบบ CF-HelpHub (Three-Tier Architecture)

จากภาพที่ 2 จะเห็นได้ว่าทั้งสามชั้นทำงานประสานกันอย่างเป็นระบบ โดย Power Apps (Presentation Layer) ทำหน้าที่รับข้อมูลจากผู้ใช้และส่งไปจัดเก็บใน SharePoint (Data Layer) ขณะที่ Power Automate (Automation Layer) คอยตรวจจับการเปลี่ยนแปลงข้อมูลใน SharePoint แล้วขับเคลื่อน Workflow ที่เกี่ยวข้องโดยอัตโนมัติ การออกแบบในลักษณะนี้ทำให้ระบบมีความยืดหยุ่นสูง สามารถเพิ่มประเภทบริการหรือปรับกระบวนการทำงานได้โดยไม่ต้องสร้างระบบใหม่ทั้งหมด

กระบวนการพัฒนาระบบดำเนินการในลักษณะเชิงวนซ้ำ (Iterative Development) แบ่งเป็น 4 ระยะ ได้แก่ (1) ระยะวิเคราะห์ความต้องการ: ศึกษากระบวนการทำงานและความต้องการของระบบร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้ง 3 ฝ่าย เพื่อกำหนดประเภทบริการ โครงสร้างฟิลด์ข้อมูล และกระบวนการทำงาน (2) ระยะออกแบบและพัฒนาต้นแบบ: ออกแบบโครงสร้างข้อมูลใน SharePoint สร้างแบบฟอร์มและหน้าจอการจัดการใน Power Apps และกำหนด Workflow ใน Power Automate (3) ระยะทดสอบและปรับปรุง: ทดสอบระบบกับผู้ใช้จริงจากแต่ละฝ่าย และปรับปรุงตามข้อเสนอแนะก่อนเปิดใช้งานจริง และ (4) ระยะเปิดใช้งานและติดตามผล: เปิดใช้งานระบบตั้งแต่เดือนมกราคม 2569 และติดตามผลการใช้งานอย่างต่อเนื่องในช่วง 3 เดือนแรก ทั้งนี้ ข้อมูลระยะเวลาการรอคอยก่อนการพัฒนาระบบ ได้จากการวิเคราะห์กระบวนการทำงานด้วยแผนผังสายธารคุณค่าในระยะนี้ เพื่อสะท้อนบริบทของปัญหาต่อการพัฒนาระบบ ไม่ได้นำมาใช้เปรียบเทียบเชิงสถิติโดยตรงกับข้อมูลระยะเวลาดำเนินการหลังการใช้ระบบ

กลไกสำคัญที่ทำให้ CF-HelpHub สามารถทำหน้าที่เป็น Single Point of Contact ได้คือ การกำหนดเงื่อนไขการส่งต่อคำขออัตโนมัติ (Conditional Routing) ใน Power Automate โดยเมื่อผู้ใช้บริการบันทึกคำขอเข้าสู่ระบบ Power Automate จะตรวจสอบค่า MainService ของคำขอนั้นและดำเนินการแตกต่างกันตามเงื่อนไข ดังนี้: (1) หาก MainService = งานดิจิทัลประยุกต์ ระบบจะแจ้งเตือนผู้รับผิดชอบของงานดิจิทัลประยุกต์ผ่านอีเมลโดยอัตโนมัติ (2) หาก MainService = งานกายภาพและสิ่งแวดล้อม ระบบจะแจ้งเตือนผู้รับผิดชอบของงานกายภาพและสิ่งแวดล้อม และ (3) หาก MainService = งานสื่อสารองค์กร ระบบจะแจ้งเตือนผู้รับผิดชอบของงานสื่อสารองค์กร กลไกดังกล่าวทำให้บุคลากรไม่จำเป็นต้องทราบว่าจะติดต่อฝ่ายใด เพียงแจ้งประเภทบริการที่ต้องการ ระบบจะจัดการส่งต่อไปยังผู้รับผิดชอบที่ถูกต้องโดยอัตโนมัติ หน้าจอการใช้งานของระบบ CF-HelpHub ถูกออกแบบให้สอดคล้องกับกลไกดังกล่าว โดยผู้ใช้บริการสามารถแจ้งคำขอผ่านแบบฟอร์มมาตรฐาน ดังภาพที่ 3

Save

Cancel

Copy link

สร้างคำขอรับบริการใหม่ ระบบ CF-HelpHub

เลือกงานที่ขอรับบริการ

งานดิจิทัลประยุกต์

เลือกประเภทบริการ

ด้านฮาร์ดแวร์ (อุปกรณ์คอมพิวเตอร์/อุปกรณ์เสริม)

คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะและโน้ตบุ๊ก

*

หัวข้อปัญหา/สอบถาม/ขอใช้บริการ

รายละเอียดเพิ่มเติม

วันที่-เวลาใช้งาน/จัดกิจกรรม

วันที่เริ่มต้น: 31/12/2001 00 : 00

วันที่สิ้นสุด: 31/12/2001 00 : 00

*

สถานที่

ภาพที่ 3 หน้าจอแบบฟอร์มสร้างคำขอรับบริการใหม่ในระบบ CF-HelpHub

จากภาพที่ 3 หน้าจอแบบฟอร์มที่พัฒนาด้วย Microsoft Power Apps ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกประเภทงาน ประเภทบริการ และประเภทบริการย่อยผ่านเมนูแบบ dropdown รวมถึงระบุเรื่อง รายละเอียด วันที่และเวลาใช้งาน และสถานที่ผ่านหน้าจอเดียว การออกแบบในลักษณะนี้ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งคำขอได้อย่างครบถ้วนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ส่วนข้อมูลที่ถูกบันทึกจะปรากฏในรายการคำขออน SharePoint พร้อมสถานะการดำเนินงาน ดังภาพที่ 4

CF-HelpHub ☆

All Items

Data202601-03

DigitalView ▾

DTCalendar

»

+ Add view

MainService: งานดิจิทัลประยุกต์ ✕

Clear ✕

RequestID	Title	Description	MainService	SubService	TypeService	Status	ResolutionDetail
HH-20260316-101306	ต้องการเปิดไฟล์เดอร์ที่ถูกบันทึกจากลิงก์ Google Drive		งานดิจิทัลประยุกต์	ขอคำปรึกษา/บริการทั่วไป	ขอความช่วยเหลือทั่วไป	ดำเนินการเสร็จสิ้น	แนะนำขั้นตอนการโหลดและ Extract ไฟล์เดอร์ที่ลงชั้น
HH-20260305-103754	ไม่สามารถเปิดคอมพ์ PC ได้ ระบบซอฟต์แวร์มีปัญหา	แก้ไขระบบซอฟต์แวร์	งานดิจิทัลประยุกต์	ด้านซอฟต์แวร์ (โปรแกรม/ระบบ)	การสำรองและกู้คืนข้อมูล	ประเมินเสร็จสิ้น	กู้ข้อมูลที่เสียหาย และหาอุปกรณ์ทดแทน ทำให้เครื่องใช้งานได้ปกติ
HH-20260313-092053	พิมพ์เครื่อง HP Ink Tank 315 ไม่ได้		งานดิจิทัลประยุกต์	ด้านฮาร์ดแวร์ (อุปกรณ์คอมพิวเตอร์/อุปกรณ์เสริม)	เครื่องพิมพ์และสแกนเนอร์	ดำเนินการเสร็จสิ้น	เช็คปรินตเตอร์เชื่อมต่อสาย Data การใส่กระดาษ เคลียร์งานที่ค้าง และทดสอบการพิมพ์ใหม่
HH-20260304-141622	รับสมัครโครงการฝึกอบรมการทดสอบพัฒนาการเด็กปฐมวัยอย่างคัดกรองรุ่นที่ 3/2569	ขอ QR CODE จำกัดที่ 38 คนละ	งานดิจิทัลประยุกต์	ขอคำปรึกษา/บริการทั่วไป	บริการด้านเว็บไซต์	ประเมินเสร็จสิ้น	จัดทำแบบฟอร์มออนไลน์ ตั้งค่า plugin ปิดแบบฟอร์มคนที่ 38
HH-20260213-135042	สายไฟที่ต่อจากเครื่อง CPU ไฟฟ้าดูด	เจอไฟโตน เหมือนมีกระแสไฟฟ้าดูด	งานดิจิทัลประยุกต์	ด้านฮาร์ดแวร์ (อุปกรณ์คอมพิวเตอร์/อุปกรณ์เสริม)	คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะและโน้ตบุ๊ก	ประเมินเสร็จสิ้น	ทดลองเปลี่ยนปลั๊กที่เสียบใหม่ จะต่อสาย Power ไฟแบบ

ภาพที่ 4 หน้าจอรายการคำขอรับบริการและสถานะการดำเนินงานในระบบ CF-HelpHub

จากภาพที่ 4 หน้าจอรายการคำขอรับบริการในระบบ CF-HelpHub ซึ่งจัดเก็บบน Microsoft SharePoint โดยแสดงข้อมูลครบถ้วนในแต่ละคำขอ ได้แก่ RequestID ชื่อเรื่อง ประเภทบริการหลัก ประเภทบริการย่อย ประเภทคำขอ รายละเอียด สถานะการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหา และอื่นๆ ระบบยังรองรับการกรองข้อมูลตามประเภทบริการหลัก เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถติดตามและบริหารจัดการคำขอในความรับผิดชอบได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

2) ภาพรวมการใช้งานระบบ CF-HelpHub

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในช่วงวันที่ 1 มกราคม 2569 ถึง 31 มีนาคม 2569 พบว่า ระบบ CF-HelpHub มีคำขอรับบริการทั้งหมด 517 รายการ โดยมีคำขอที่อยู่ในสถานะ “ดำเนินการเสร็จสิ้น” และ “ประเมินเสร็จสิ้น” รวม 417 รายการ คิดเป็นร้อยละ 80.66 ของคำขอทั้งหมด ทั้งนี้ สถานะคำขอที่เหลือประกอบด้วยสถานะกำลังดำเนินการ รอดำเนินการ และไม่สามารถดำเนินการได้ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าระบบสามารถทำหน้าที่เป็นฐานข้อมูลกลางในการติดตามความคืบหน้าของงานบริการภายในองค์กรได้อย่างชัดเจน

ตารางที่ 1

ภาพรวมสถานะคำขอรับบริการในระบบ CF-HelpHub

สถานะคำขอ	จำนวน	ร้อยละ
ประเมินเสร็จสิ้น	245	47.39
ดำเนินการเสร็จสิ้น	172	33.27
กำลังดำเนินการ	88	17.02
รอดำเนินการ	6	1.16
ไม่สามารถดำเนินการได้	6	1.16
รวม	517	100

ทั้งนี้ ความแตกต่างระหว่างสถานะ “ดำเนินการเสร็จสิ้น” และ “ประเมินเสร็จสิ้น” สะท้อนกระบวนการทำงานของระบบ กล่าวคือ เมื่อผู้รับผิดชอบบันทึกว่าดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว ระบบจะส่งลิงก์แบบประเมินการให้บริการให้ผู้ให้บริการโดยอัตโนมัติผ่าน Power Automate อย่างไรก็ตาม การกรอกแบบประเมินการให้บริการเป็นความสมัครใจ สถานะจะเปลี่ยนเป็น “ประเมินเสร็จสิ้น” ก็ต่อเมื่อผู้ให้บริการกรอกและส่งแบบประเมินการให้บริการเท่านั้น คำขอจำนวน 172 รายการในสถานะ “ดำเนินการเสร็จสิ้น”

จึงหมายถึงคำขอที่ให้บริการเสร็จแล้วแต่ผู้รับบริการยังไม่ได้บันทึกคะแนน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่อธิบายอัตราการบันทึกคะแนนร้อยละ 58.75 ด้วย

3) ผลการวิเคราะห์คำขอตามประเภทบริการหลักและบริการย่อย

เมื่อจำแนกคำขอตามประเภทบริการหลัก พบว่า งานสื่อสารองค์กรมีจำนวนคำขอมากที่สุด รองลงมาคือ งานดิจิทัลประยุกต์ และงานกายภาพและสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ ข้อมูลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าระบบ CF-HelpHub รองรับงานบริการภายในองค์กรที่หลากหลาย ไม่ได้จำกัดเฉพาะงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเท่านั้น

ตารางที่ 2

จำนวนคำขอรับบริการจำแนกตามประเภทบริการหลัก

ประเภทบริการหลัก	จำนวนคำขอ	ร้อยละ
งานสื่อสารองค์กร	216	41.78
งานดิจิทัลประยุกต์	167	32.30
งานกายภาพและสิ่งแวดล้อม	134	25.92
รวม	517	100

เมื่อพิจารณาในระดับบริการย่อย พบว่า งานซ่อมบำรุงและด้านการออกแบบเป็นกลุ่มที่มีจำนวนคำขอมากที่สุด รองลงมาคือด้านประชาสัมพันธ์ ขอคำปรึกษา/บริการทั่วไป และด้านซอฟต์แวร์ ข้อมูลนี้สามารถนำไปใช้วางแผนการจัดสรรกำลังคน กำหนดแนวทางให้บริการ จัดลำดับความสำคัญของงานบริการ และวางแผนการจัดซื้อจัดหาวัสดุและอุปกรณ์คงคลังตามความถี่การใช้บริการจริงได้อีกในอนาคต

ตารางที่ 3

จำนวนคำขอรับบริการจำแนกตามบริการย่อย

บริการย่อย	จำนวนคำขอ	ร้อยละ
งานซ่อมบำรุง	99	19.15
ด้านการออกแบบ	98	18.96
ด้านประชาสัมพันธ์	68	13.15
ขอคำปรึกษา/บริการทั่วไป	54	10.44
ด้านซอฟต์แวร์ (โปรแกรม/ระบบ)	48	9.28
ด้านฮาร์ดแวร์ (อุปกรณ์คอมพิวเตอร์/อุปกรณ์เสริม)	45	8.70
โสตทัศนูปกรณ์	44	8.51
บริการพนักงานทั่วไป	24	4.64
ระบบเครือข่ายและการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต	20	3.87
บริการอื่น ๆ	8	1.55
ด้านวิเทศสัมพันธ์	6	1.16
บริการคนสวน	3	0.58
รวม	517	100

4) ผลการวิเคราะห์ประเภทคำขอที่พบมากที่สุด

เมื่อพิจารณารายละเอียดของประเภทคำขอรับบริการ พบว่า ประเภทคำขอที่พบมากที่สุดส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับงานสื่อสารองค์กรและงานสนับสนุนการจัดกิจกรรม เช่น การแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์หรือการจัดกิจกรรม การออกแบบสื่อ และการจัดทำเอกสารประกอบกิจกรรม ขณะที่กลุ่มงานดิจิทัลและงานกายภาพยังมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการทำงานประจำวันขององค์กร

ตารางที่ 4

ประเภทคำขอรับบริการที่พบมากที่สุด 10 อันดับแรก

อันดับ	ประเภทคำขอ	จำนวนคำขอ	ร้อยละ
1	แจ้งข่าวประชาสัมพันธ์/การจัดกิจกรรม	68	13.15
2	ออกแบบ Poster/Banner	41	7.93
3	ออกแบบใบประกาศนียบัตร	37	7.16
4	บริการด้านเว็บไซต์	35	6.77
5	ติดตั้งและตั้งค่าโปรแกรม	27	5.22
6	งานประปา/สุขาภิบาล	24	4.64
7	วัสดุ/ครุภัณฑ์	22	4.26
8	คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะและโน้ตบุ๊ก	21	4.06
9	เคลื่อนย้ายวัสดุ/ครุภัณฑ์	20	3.87
10	เครื่องปรับอากาศ	19	3.68

5) ผลการวิเคราะห์ระยะเวลาดำเนินการ

การวิเคราะห์ระยะเวลาดำเนินการใช้เวลาที่สร้างคำขอ ซึ่งสอดคล้องกับเวลาที่ระบุใน Created เป็นจุดเริ่มต้น และใช้ DateCompleted เป็นจุดสิ้นสุดของกระบวนการ ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่ากลางของระยะเวลาดังแต่คำขอถูกส่งเข้าสู่ระบบ จนดำเนินการเสร็จสิ้นอยู่ที่ประมาณ 2.95 วัน ขณะที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.61 วัน ซึ่งบ่งชี้ว่าข้อมูลมีการกระจายตัวเบ้ขวา กล่าวคือ มีคำขอบางรายการที่ใช้เวลาดำเนินการยาวนานกว่าคำขอส่วนใหญ่ การใช้ค่ากลางจึงเหมาะสมในการสะท้อนพฤติกรรมทั่วไปของระยะเวลาดำเนินการ

ตารางที่ 5

ตัวชี้วัดด้านระยะเวลาดำเนินการ

ตัวชี้วัด	ค่า
จำนวนคำขอที่ใช้คำนวณระยะเวลา	417
ค่ากลางระยะเวลาดำเนินการ (วัน)	2.95
ค่าเฉลี่ยระยะเวลาดำเนินการ (วัน)	6.61
จุดเริ่มต้นการคำนวณ	Created (วันและเวลาที่ระบบบันทึกคำขอโดยอัตโนมัติ)
จุดสิ้นสุดการคำนวณ	DateCompleted

6) ผลการจับคู่ข้อมูลคำขอกับรายการประเมินผล

การวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจใช้ RequestID เป็นตัวแปรในการจับคู่ระหว่างรายการคำขอและรายการประเมินผล จากคำขอที่ดำเนินการเสร็จสิ้นจำนวน 417 รายการ พบว่ามีรายการประเมินที่มีคะแนน Rating จริงจำนวน 245 รายการ คิดเป็นอัตราการบันทึกคะแนนร้อยละ 58.75 ส่วนรายการที่ยังไม่มีคะแนนมีจำนวน 172 รายการ ทั้งนี้ รายการดังกล่าวเกิดจากการที่ระบบ Power Automate สร้างรายการประเมินและส่งลิงก์คะแนนความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการโดยอัตโนมัติเมื่อคำขอถูกบันทึกว่าดำเนินการเสร็จสิ้น อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้บริการส่วนหนึ่งยังไม่ได้บันทึกคะแนน ทำให้ฟิลด์ Rating ในรายการดังกล่าวยังคงว่างเปล่า การวิเคราะห์เฉพาะรายการที่มีการบันทึกคะแนนจึงเหมาะสมกว่าการนำค่า 0 มาแทนข้อมูลที่ขาดหาย

ตารางที่ 6

ผลการจับคู่ข้อมูลคำขอกับรายการประเมินผล

รายการ	จำนวน/ค่า
คำขอที่ดำเนินการเสร็จสิ้น	417
รายการที่มีการบันทึกคะแนน	245
รายการประเมินที่ยังไม่มีคะแนน	172
อัตราการบันทึกคะแนน (ร้อยละ)	58.75

7) ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

จากรายการประเมินที่มีการบันทึกคะแนนความพึงพอใจครบถ้วนจำนวน 245 รายการ พบว่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.95 จาก 5 คะแนน และค่ากลางเท่ากับ 5.00 คะแนน แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการผ่านระบบ CF-HelpHub ในระดับสูงมาก ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะเชิงบวกจากผู้บริการที่สะท้อนถึงความรวดเร็วและความเรียบร้อยของการดำเนินการ

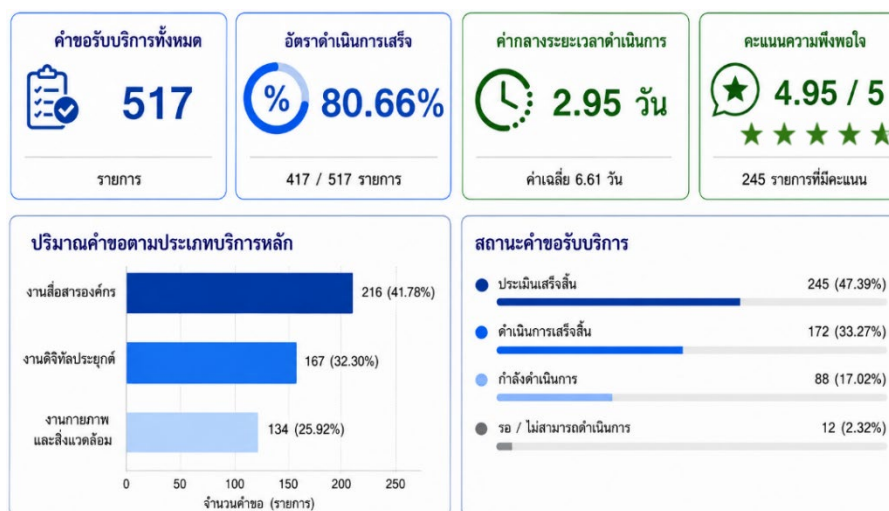
ตารางที่ 7

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตัวชี้วัด	ค่า
จำนวนรายการที่มีการบันทึกคะแนน	245
คะแนนเฉลี่ย	4.95
ค่ากลางคะแนน	5
อัตราการบันทึกคะแนน (ร้อยละ)	58.75

นอกจากคะแนนความพึงพอใจเชิงปริมาณแล้ว ยังพบข้อเสนอแนะเชิงคุณภาพจากผู้บริการจำนวน 15 รายการ จากรายการประเมินทั้งหมด 245 รายการ โดยสามารถจัดกลุ่มได้เป็น 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ (1) ความรวดเร็วในการดำเนินการและการแจ้งความคืบหน้า เช่น “แก้ไขปัญหาคิดเร็วและแจ้งการดำเนินงานให้ทราบ” และ “ดำเนินการไวและเรียบร้อยดีมาก” (ข้อความจากฟิลด์ Comment ในระบบ) (2) การให้บริการเชิงรุกของเจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการและให้คำแนะนำโดยไม่ต้องรอให้ผู้รับบริการร้องขอก่อน และ (3) ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาบริการ ได้แก่ การสอบถามความต้องการเพิ่มเติมก่อนปิดคำขอ และปัญหาความเข้ากันได้ของซอฟต์แวร์กับอุปกรณ์ที่ควรได้รับการแก้ไข ข้อมูลดังกล่าวสอดคล้องกับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.95 คะแนน และสะท้อนให้เห็นถึงประเด็นที่ควรพัฒนาต่อไปในอนาคต

ภาพรวมของผลการวิเคราะห์ระบบ CF-HelpHub ทั้งในมิติปริมาณคำขอรับบริการจำแนกตามประเภทบริการ สถานะการดำเนินงาน ระยะเวลาดำเนินการ และผลการประเมินความพึงพอใจ แสดงได้ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 สรุปผลการวิเคราะห์ระบบ CF-HelpHub

จากภาพที่ 5 แสดงภาพรวมผลการวิเคราะห์ระบบ CF-HelpHub ครอบคลุม 4 มิติหลัก ได้แก่ (1) ปริมาณคำขอรับบริการ จำแนกตามประเภทบริการหลัก พบว่างานสื่อสารองค์กรมีปริมาณสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 41.78 รองลงมาคืองานดิจิทัลประยุกต์ (ร้อยละ 32.30) และงานกายภาพและสิ่งแวดลอม (ร้อยละ 25.92) (2) สถานะคำขอรับบริการ พบว่าคำขอที่ดำเนินการเสร็จสิ้นและประเมินเสร็จสิ้นรวมกัน คิดเป็นร้อยละ 80.66 ของคำขอทั้งหมด 517 รายการ (3) ระยะเวลาดำเนินการ มีค่ากลางเท่ากับ 2.95 วัน และค่าเฉลี่ย 6.61 วัน สะท้อนว่าคำขอส่วนใหญ่ได้รับการดำเนินการอย่างเป็นระบบ และ (4) ผลการประเมินความพึงพอใจจากรายการประเมินที่มีการบันทึกคะแนนความพึงพอใจครบถ้วน 245 รายการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.95 จาก 5 คะแนน สะท้อนให้เห็นว่าระบบ CF-HelpHub มีส่วนสนับสนุนการยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปผลการวิจัย

การพัฒนาและประเมินผลระบบ CF-HelpHub ดำเนินการได้บรรลุวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ประการ ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1: การพัฒนาระบบบริหารจัดการคำขอรับบริการในรูปแบบดิจิทัล ระบบ CF-HelpHub ได้รับการพัฒนามานบนแพลตฟอร์ม Microsoft SharePoint, Microsoft Power Apps และ Microsoft Power Automate โดยรองรับกระบวนการทำงานครบวงจร ตั้งแต่การแจ้งคำขอ การจำแนกประเภทบริการ การมอบหมายผู้รับผิดชอบ การส่งต่อคำขอ การติดตามสถานะ ไปจนถึงการประเมินผลหลังรับบริการ โดยมี RequestID เป็นกลไกหลักในการเชื่อมโยงข้อมูลตลอดกระบวนการ

วัตถุประสงค์ที่ 2: การวิเคราะห์ผลการใช้งานระบบ จากข้อมูลในช่วงวันที่ 1 มกราคม 2569 ถึง 31 มีนาคม 2569 พบว่ามีคำขอรับบริการทั้งหมด 517 รายการ โดยมีคำขอที่ดำเนินการเสร็จสิ้น 417 รายการ คิดเป็นร้อยละ 80.66 งานสื่อสารองค์กรเป็นประเภทบริการที่มีปริมาณคำขอสูงสุด (ร้อยละ 41.78) รองลงมาคืองานดิจิทัลประยุกต์ (ร้อยละ 32.30) และงานกายภาพและสิ่งแวดลอม (ร้อยละ 25.92) ค่ากลางของระยะเวลาดำเนินการอยู่ที่ 2.95 วัน โดยมีการกระจายตัวเบ้ขวา ทั้งนี้ การประเมินความเหมาะสมของระยะเวลาดำเนินการควรกำหนด SLA แยกตามประเภทบริการในระยะถัดไป สำหรับมิติระยะเวลาดำเนินการเมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลจากการวิเคราะห์กระบวนการก่อนการใช้ระบบซึ่งพบระยะเวลาการรอคอยเฉลี่ย 9 วันในงานกายภาพและสิ่งแวดลอม และ 290-650 นาที ในงานดิจิทัลประยุกต์และงานสื่อสารองค์กร ค่ากลาง 2.95 วัน สะท้อนพัฒนาการด้านความเป็นระบบของกระบวนการทำงาน อย่างไรก็ตาม เนื่องจากตัวชี้วัดทั้งสองวัดมิติที่ต่างกัน (Waiting Time กับ Total Lead Time) การเปรียบเทียบเชิงสถิติโดยตรงจึงยังไม่สามารถดำเนินการได้ และถือเป็นทิศทางสำหรับการศึกษาระยะถัดไป

วัตถุประสงค์ที่ 3: การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในฐานะตัวชี้วัดสะท้อนคุณภาพการให้บริการเบื้องต้นจากรายการประเมินที่มีการบันทึกคะแนนความพึงพอใจครบถ้วน 245 รายการ คิดเป็นอัตราการบันทึกคะแนนร้อยละ 58.75 พบว่าผู้ให้บริการมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.95 จาก 5 คะแนน สะท้อนให้เห็นว่าระบบ CF-HelpHub มีส่วนสนับสนุนการยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการภายในองค์กร โดยเฉพาะด้านการติดตามคำขอ การจัดเก็บข้อมูล และการนำข้อมูลไปใช้ประกอบการปรับปรุงบริการ

โดยสรุป ระบบ CF-HelpHub ช่วยให้องค์กรมีฐานข้อมูลกลางสำหรับบริหารคำขอรับบริการ มีส่วนติดต่อผู้ใช้ที่รองรับการแจ้งและจัดการคำขอ และมีกลไก workflow automation สำหรับการแจ้งเตือน การส่งต่อ และการเชื่อมโยงผลประเมิน ทำให้สามารถ

ติดตามสถานะการดำเนินงาน ช่วยลดความเสี่ยงของงานตกหล่นผ่านการจัดเก็บคำขอในฐานข้อมูลกลางและการติดตามสถานะ และนำข้อมูลไปใช้วิเคราะห์เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า การนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการคำขอรับบริการภายในองค์กรช่วยเพิ่มความเป็นระบบของกระบวนการทำงาน จากเดิมที่การแจ้งคำขออาจเกิดขึ้นผ่านหลายช่องทางและยากต่อการติดตาม ระบบ CF-HelpHub ช่วยรวมคำขอเข้าสู่ฐานข้อมูลกลาง ทำให้สามารถจำแนกประเภทบริการ กำหนดผู้รับผิดชอบ ติดตามสถานะ และประเมินผลหลังรับบริการได้ชัดเจนขึ้น

ผลการศึกษาสอดคล้องกับงานของวสุ สุริยะ และคณะ (2567) ที่พัฒนาระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา โดยพบว่าระบบออนไลน์ช่วยให้การแจ้งซ่อมมีความสะดวก ลดขั้นตอนการทำงาน จัดเก็บข้อมูลได้เป็นระบบ และสามารถประมวลผลเป็นตัวเลขและกราฟได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานของประทีป เทพยศ และอภิมย์ อังสุรัตน์ (2564) ที่พัฒนาและประเมินระบบแจ้งซ่อมบำรุงครุภัณฑ์ออนไลน์ของคณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งพบว่าระบบออนไลน์ช่วยสนับสนุนกระบวนการแจ้งซ่อมให้มีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องมากขึ้น

อีกทั้ง ผลการศึกษายังมีความสอดคล้องกับงานของกุลกลางกูร พัฒนเมธาดา และคณะ (2568) ที่พัฒนาระบบสนับสนุนการทำงานของหน่วย One Stop Service สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งรายงานว่าการนำระบบสารสนเทศมาปรับปรุงกระบวนการบริการช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถกรอกแบบฟอร์มออนไลน์ ตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล และติดตามสถานะได้สะดวกขึ้น รวมถึงมีผลประเมินความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ในด้านประสิทธิภาพการดำเนินงาน ค่าขอที่ดำเนินการเสร็จสิ้นคิดเป็นร้อยละ 80.66 แสดงให้เห็นว่าระบบสามารถรองรับปริมาณงานบริการภายในองค์กรได้ดีในระดับที่น่าพอใจ ขณะเดียวกัน ค่ากลางระยะเวลาดำเนินการ 2.95 วัน สะท้อนว่าคำขอส่วนใหญ่ได้รับการดำเนินการอย่างเป็นระบบ อย่างไรก็ตาม การประเมินความเหมาะสมของระยะเวลาที่กำหนด SLA แยกตามประเภทบริการในระยะถัดไป เมื่อพิจารณาบริบทก่อนการพัฒนาระบบซึ่งระยะเวลาการรอคอยเฉลี่ย 9 วันในงานกายภาพและสิ่งแวดล้อม และ 290–650 นาทีในงานดิจิทัลประยุกต์และงานสื่อสารองค์กร ค่ากลาง 2.95 วันสะท้อนพัฒนาการด้านความเป็นระบบของกระบวนการทำงานได้อย่างชัดเจน อย่างไรก็ตาม ช่องว่างระหว่างค่ากลาง (2.95 วัน) และค่าเฉลี่ย (6.61 วัน) บ่งชี้ว่ามีคำขอบางกลุ่มที่ใช้เวลาดำเนินการยาวนาน ซึ่งดึงค่าเฉลี่ยให้สูงขึ้น เมื่อพิจารณาประเภทบริการย่อยที่มีปริมาณสูงสุด พบว่างานซ่อมบำรุง (ร้อยละ 19.15) และงานกายภาพและสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เป็นกลุ่มที่น่าจะมีระยะเวลาดำเนินการยาวนานกว่าค่ากลาง เนื่องจากต้องรอวัสดุอุปกรณ์หรือประสานงานกับช่างภายนอก ในทำนองเดียวกัน งานออกแบบ Poster/Banner (ร้อยละ 7.93) และงานออกแบบใบประกาศนียบัตร (ร้อยละ 7.16) อาจต้องผ่านรอบการแก้ไข (Revision Cycle) หลายครั้ง ในขณะที่งานด้านซอฟต์แวร์ (ร้อยละ 9.28) และงานด้านฮาร์ดแวร์ (ร้อยละ 8.70) น่าจะดำเนินการได้รวดเร็วกว่า ข้อมูลนี้ชี้ให้เห็นว่า Outliers ที่ดึงค่าเฉลี่ยขึ้น มิได้สะท้อนถึงความบกพร่องของกระบวนการโดยรวม แต่เป็นผลจากความซับซ้อนเฉพาะของงานแต่ละประเภท ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการกำหนด SLA แยกตามประเภทบริการต่อไป

ผลการประเมินความพึงพอใจเฉลี่ย 4.95 จาก 5 คะแนน สอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman และคณะ (1988) ที่ให้ความสำคัญกับประสบการณ์และการรับรู้ของผู้ใช้บริการเป็นตัวชี้วัดคุณภาพ เมื่อพิจารณาตามแนวคิดความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean (2003) ระบบ CF-HelpHub มีส่วนสนับสนุนทั้งด้านคุณภาพของระบบ การใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้ และผลประโยชน์เชิงองค์กร อย่างไรก็ตาม การตีความผลความพึงพอใจควรพิจารณาควบคู่กับอัตราการบันทึกคะแนนร้อยละ 58.75 ซึ่งแม้เพียงพอสำหรับการสะท้อนแนวโน้มความพึงพอใจเบื้องต้น แต่ยังคงมีมาตรการกระตุ้นการประเมินผลหลังรับบริการเพื่อให้ข้อมูลมีความครอบคลุมมากขึ้น

นอกจากนี้ ผลการประเมินความพึงพอใจในระดับสูงและข้อเสนอแนะเชิงบวกจากผู้ใช้บริการยังสอดคล้องกับแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ของ Davis (1989) ที่ระบุว่าการรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งานและประโยชน์ของระบบเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่การยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง

ยิ่งไปกว่านั้น ผลการศึกษายังสะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพในการนำข้อมูลจากระบบไปใช้เพื่อการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ขององค์กรในระยะถัดไป ทั้งในด้านการวางแผนอัตรากำลังคนและการจัดสรรทรัพยากรบุคคล การวางแผนจัดซื้อวัสดุและคงคลังตามความต้องการใช้บริการจริง รวมถึงการพัฒนาระบบต่อยอดสำหรับงานบริการประเภทอื่นในองค์กร การขยายขอบเขตการใช้ประโยชน์จากข้อมูลดังกล่าวจะช่วยสนับสนุนความยั่งยืนและคุณค่าของระบบ CF-HelpHub ในระยะยาว

ข้อเสนอแนะและข้อจำกัดของการวิจัย

ข้อเสนอแนะ

- 1) ควรพัฒนา Dashboard สำหรับผู้บริหาร เพื่อแสดงจำนวนคำขอ สถานะงาน ระยะเวลาดำเนินการ และคะแนนความพึงพอใจในภาพรวม
- 2) ควรกำหนดมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ (SLA) แยกตามประเภทบริการ เพื่อให้สามารถวิเคราะห์อัตราการดำเนินการเสร็จภายในเวลาที่กำหนดได้ชัดเจนขึ้น
- 3) ควรเพิ่มระบบแจ้งเตือนคำขอที่ค้างดำเนินการหรือใกล้เกินระยะเวลาที่กำหนด เพื่อช่วยให้ผู้รับผิดชอบติดตามงานได้ต่อเนื่อง
- 4) ควรส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการให้คะแนนในแบบประเมินการให้บริการหลังรับบริการมากขึ้น เพื่อให้ข้อมูลด้านคุณภาพบริการมีความครอบคลุม
- 5) ควรเพิ่มฟิลด์ DateStarted หรือ DateAccepted และฟิลด์ Priority ในระบบ เพื่อสนับสนุนการวิเคราะห์ระยะเวลาตั้งแต่แจ้งคำขอจนเริ่มดำเนินการ และการจัดลำดับความเร่งด่วนของงานได้ชัดเจนยิ่งขึ้น
- 6) จากข้อเสนอแนะเชิงคุณภาพของผู้ใช้บริการ ควรกำหนดขั้นตอนการตรวจสอบความครบถ้วนของงานก่อนปิดคำขอ เช่น การสอบถามผู้รับบริการว่ามีความต้องการเพิ่มเติมหรือไม่ เพื่อให้การให้บริการเป็นไปอย่างครบถ้วนและตรงตามความต้องการ นอกจากนี้ควรจัดทำแนวทางรับมือปัญหาความเข้ากันได้ของซอฟต์แวร์และอุปกรณ์อย่างเป็นระบบ เพื่อลดความถี่ของปัญหาซ้ำและยกระดับคุณภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระยะยาว
- 7) ควรนำข้อมูลการกระจายตัวของประเภทบริการย่อยที่ได้จากระบบไปใช้ประกอบการวางแผนการจัดซื้อจัดหาวสดุและอุปกรณ์คงคลัง เนื่องจากข้อมูลแสดงให้เห็นถึงความถี่และลักษณะของงานบริการที่เกิดขึ้นจริง เช่น งานซ่อมบำรุง (ร้อยละ 19.15) และงานด้านฮาร์ดแวร์ (ร้อยละ 8.70) ซึ่งสามารถนำมาพยากรณ์ความต้องการวัสดุในแต่ละช่วงเวลา ช่วยลดปัญหาวัสดุขาดมือหรือคงคลังส่วนเกิน และสนับสนุนการบริหารจัดการทรัพยากรภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อจำกัดของการวิจัย

- 1) การวิเคราะห์ระยะเวลาตั้งแต่แจ้งคำขอจนเริ่มดำเนินการยังไม่สามารถทำได้โดยตรง เนื่องจากระบบยังไม่มีฟิลด์ DateStarted หรือ DateAccepted
- 2) ข้อมูลก่อนการให้ระบบยังไม่มีการจัดเก็บเป็นตัวเลขในรูปแบบเดียวกัน จึงยังไม่สามารถเปรียบเทียบผลก่อนและหลังการใช้ระบบในเชิงสถิติได้ครบถ้วน
- 3) ข้อมูลการประเมินผลหลังรับบริการยังไม่ครอบคลุมทุกคำขอที่ดำเนินการเสร็จสิ้น โดยมีอัตราการบันทึกคะแนนร้อยละ 58.75
- 4) ลักษณะงานบริการแต่ละประเภทมีความซับซ้อนแตกต่างกัน จึงควรตีความระยะเวลาดำเนินการร่วมกับบริบทของงานแต่ละประเภท

เอกสารอ้างอิง

- กุลางกูร พัฒนเมธาดา, พรณีย์ ศรีเรือน, ปรานอม ก้านเหลือง และจารุณี แก้วทอง. (2568). การพัฒนาระบบสนับสนุนการทำงานหน่วย One Stop Service สถาบันวิจัยพหุศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. *วารสารวิชาการ ปชมท.*, 14(2), e2406. <https://so19.tci-thaijo.org/index.php/CUASTJournal/article/view/2406>
- ชนาธิป อินพักทัน. (2564). *การพัฒนาระบบแจ้งปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม* [สารนิพนธ์ปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- ประทีป เทพยศ และอภิรมย์ อังสุรัตน์. (2564). การพัฒนาและประเมินระบบแจ้งซ่อมบำรุงครุภัณฑ์ออนไลน์ คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์. *วารสารการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย*, 8(2), 1–12. <https://rasen.mahidol.ac.th/ojs/index.php/JPR2R/article/view/36>
- วสุ สุริยะ, ปภาอร เขียวสีมา และพรพัฒน์ อีร์โสลอน. (2567). การพัฒนาระบบการแจ้งซ่อมออนไลน์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา. *Mahidol R2R e-Journal*, 11(3). <https://doi.org/10.14456/jmu.2024.29>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>

- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Microsoft. (n.d.-a). *Microsoft Power Platform documentation*. Microsoft Learn. <https://learn.microsoft.com/en-us/power-platform/>
- Microsoft. (n.d.-b). *Power Apps documentation*. Microsoft Learn. <https://learn.microsoft.com/en-us/power-apps/>
- Microsoft. (n.d.-c). *Power Automate documentation*. Microsoft Learn. <https://learn.microsoft.com/en-us/power-automate/>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.