



รายงานสรุปผล

ความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการ สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

ประจำปีการศึกษา

2565



คำนำ

รายงานสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ประจำปีการศึกษา 2565 (1 มิถุนายน 2565 – 31 พฤษภาคม 2566) จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการจากการให้บริการของหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี จำนวน 10 หน่วยงาน ได้แก่ งานบริหารจัดการ งานคลังการเงิน งานพัสดุ งานประชาสัมพันธ์ งานงบประมาณและติดตามประเมินผล งานประกันคุณภาพการศึกษา งานบุคคล งานวินัยและนิติการ งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา และงานกิจกรรมกองพัฒนานักศึกษา โดย กลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้อาจแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ (1) กลุ่มลูกค้า คือ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน และนักศึกษา (2) กลุ่มลูกค้าอื่น คือ บุคคลภายนอก (3) กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ศิษย์เก่า ผู้ปกครอง หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะเป็นแนวทางในการบริหารจัดการและพัฒนาการดำเนินงานของสำนักงานอธิการบดี เพื่อให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมต่อไป

สำนักงานอธิการบดี หวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ในด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ในครั้งต่อไป อันจะทำให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายต่อการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

รายงานสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

ประจำปีการศึกษา 2565

(1 มิถุนายน 2565 – 31 พฤษภาคม 2566)

สรุปผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ประจำปีการศึกษา 2565 (1 มิถุนายน 2565 – 31 พฤษภาคม 2566) มีการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยตรงที่มาติดต่อด้วยตนเอง และแบบประเมินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้ให้ตอบแบบสำรวจผ่านระบบบริการนักศึกษา กลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้ จำแนกลูกค้าออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ (1) กลุ่มลูกค้า คือ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน และนักศึกษา (2) กลุ่มลูกค้าอื่น คือ บุคคลภายนอก (3) กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย คือ ศิษย์เก่า ผู้ปกครอง หน่วยงานภาครัฐและเอกชน และในปีการศึกษา 2565 ได้ทำการประเมินในรูปแบบออนไลน์ให้ผู้รับบริการสามารถประเมินความพึงพอใจได้ในระบบบริการนักศึกษา และเว็บไซต์ต่างๆ ของมหาวิทยาลัย โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการแบบประเมินค่า 5 ระดับ ซึ่งประเมินในประเด็นสำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

ทั้งนี้ สำนักงานอธิการบดี ได้แบ่งการประเมินออกเป็น 10 หน่วยงานตามโครงสร้างการบริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ได้แก่ งานบริหารจัดการ งานคลังการเงิน งานพัสดุ งานประชาสัมพันธ์ งานงบประมาณและติดตามประเมินผล งานประกันคุณภาพการศึกษา งานบุคคล งานวินัยและนิติการ งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา และงานกิจกรรมกองพัฒนานักศึกษา เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล และนำมาปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

1. วิธีดำเนินการประเมินความพึงพอใจ

1.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ใช้แบบประเมิน แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (Check lists) จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการมาใช้บริการ จำนวน 2 ข้อ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการ เป็นคำถามลักษณะแบบให้เลือกตอบ แบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ประกอบด้วย พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน 4 ด้าน (15 ข้อคำถาม) โดยมีเนื้อหา ดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 4 ข้อ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 5 ข้อ
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน 2 ข้อ

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจ (ด้านใดโปรดระบุ) เป็นรูปแบบการตอบคำถามแบบเติมคำ จำแนกเป็นรายด้าน 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 5 ความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของหน่วยงาน (ข้อเสนอแนะ)

1.2 เกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถาม

เกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นข้อคำถามชนิดประเมินค่า (Rating scale) ประเมินค่า 5 ระดับ เกณฑ์การตอบมี 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด	มีค่าคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจ	น้อย	มีค่าคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง	มีค่าคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจ	มาก	มีค่าคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มีค่าคะแนน 5

เกณฑ์การให้คะแนนวัดระดับความพึงพอใจ (แปลผล) จากการคำนวณอันตรภาคชั้น (Class Interval) โดยใช้สูตร

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.80$$

เมื่อนำคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามมาแจกแจงความถี่และหาค่าเฉลี่ย แล้วกำหนดระดับค่าเฉลี่ยจากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของความพึงพอใจได้ดังนี้

- คะแนนค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
- คะแนนค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- คะแนนค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- คะแนนค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- คะแนนค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2565 – 31 พฤษภาคม 2566 มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 1,942 คน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

2.1 แบบประเมิน

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้มาใช้บริการ ความพึงพอใจในการให้บริการ โดยใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การศึกษาวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS for Windows วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ดังนี้

1. ค่าความถี่ และค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับข้อมูลผู้มาใช้บริการ
2. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) สำหรับหารระดับความพึงพอใจ
3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับวัดการกระจายของข้อมูล
4. คำถามปลายเปิดในแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

2.2 สัญลักษณ์ทางสถิติ

การวิจัยนี้ใช้สัญลักษณ์แทนคำอธิบายความหมาย ดังนี้

- n จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
- \bar{x} ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
- sd. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

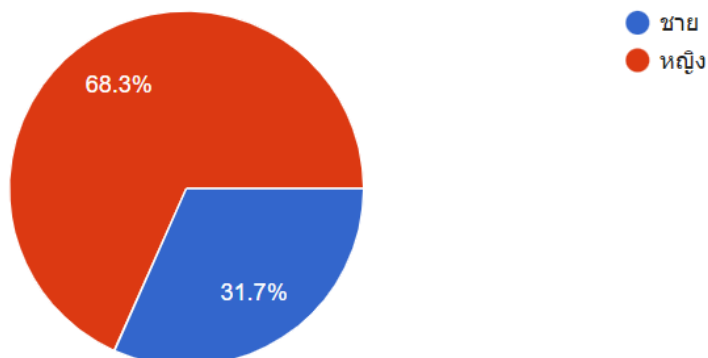
3. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากแบบสำรวจ ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และประเภทผู้รับบริการ จำนวน 1,942 คน และสามารถสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้ ดังนี้

- | | | | |
|--------|---------|-------|------------|
| 1. เพศ | 1. ชาย | 615 | คน (31.7%) |
| | 2. หญิง | 1,327 | คน (68.3%) |

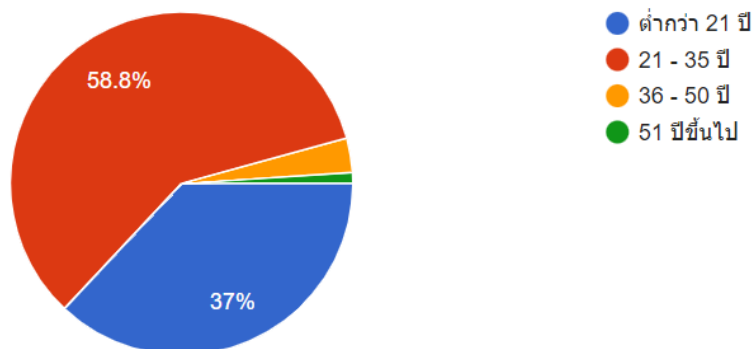
แผนภูมิวงกลม 1 แสดงผลรวมร้อยละของเพศผู้ตอบแบบประเมิน



2. อายุ

1. ต่ำกว่า 21 ปี	718	คน (37%)
2. 21-35 ปี	1,141	คน (58.8%)
3. 36-50 ปี	63	คน (3.2%)
4. 51 ปีขึ้นไป	20	คน (1%)

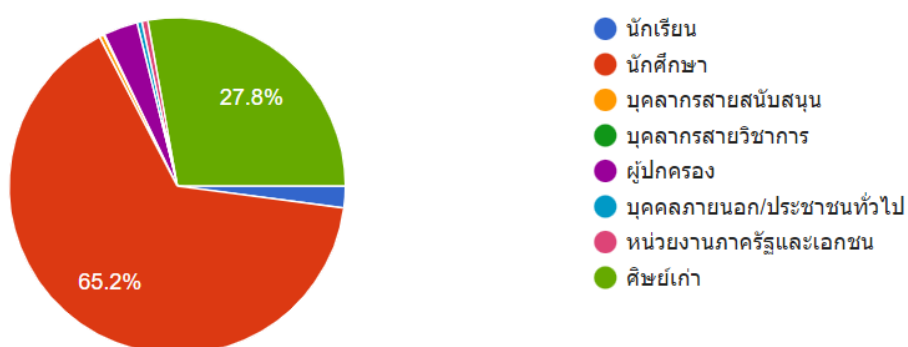
แผนภูมิวงกลม 2 แสดงผลรวมร้อยละของอายุผู้ตอบแบบประเมิน



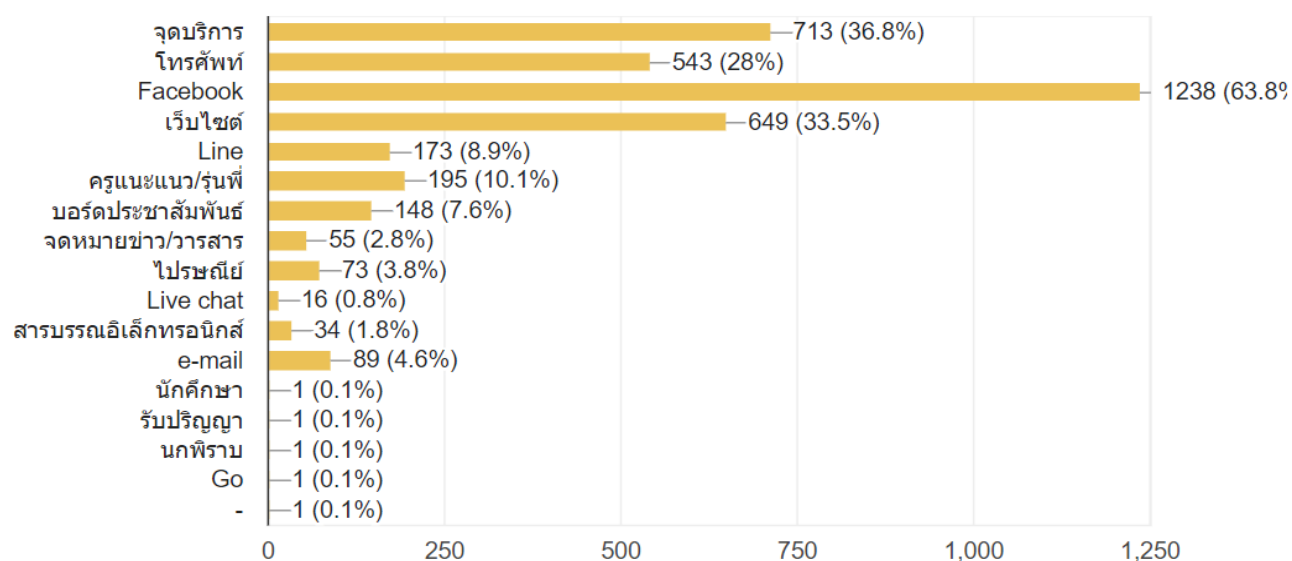
3. ประเภทผู้รับบริการ

1. นักเรียน	41	คน (2.1%)
2. นักศึกษา	1,267	คน (65.2%)
3. บุคลากรสายสนับสนุน	8	คน (0.4%)
4. บุคลากรสายวิชาการ	2	คน (0.1%)
5. ผู้ปกครอง	64	คน (3.3%)
6. บุคคลภายนอก/ประชาชนทั่วไป	9	คน (0.5%)
7. หน่วยงานภาครัฐและเอกชน	11	คน (0.6%)
8. ศิษย์เก่า	540	คน (27.8%)

แผนภูมิวงกลม 3 แสดงผลรวมร้อยละของสถานภาพผู้ตอบแบบประเมิน



ท่านติดต่อประสานงานกับหน่วยงาน ผ่านช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

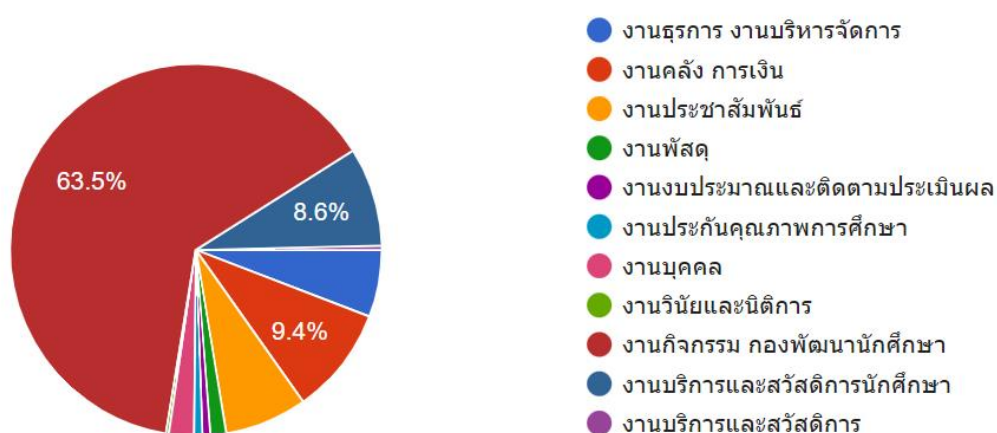


ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการมาใช้บริการ

ส่วนข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการของหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี มีหน่วยงานทั้งสิ้น 10 หน่วยงาน ได้แก่ งานบริหารจัดการ งานคลัง การเงิน งานพัสดุ งานประชาสัมพันธ์ งานงบประมาณและติดตามประเมินผล งานประกันคุณภาพการศึกษา งานบุคคล งานวินัยและนิติการ งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา และงานกิจกรรมกองพัฒนานักศึกษาจากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถสรุปข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการมาใช้บริการของหน่วยงานได้ดังนี้

1. งานธุรการ งานบริหารจัดการ	113	(5.81%)
2. งานคลัง การเงิน	182	(9.37%)
3. งานประชาสัมพันธ์	140	(7.20%)
4. งานพัสดุ	27	(1.39%)
5. งานงบประมาณและติดตามประเมินผล	13	(0.66%)
6. งานประกันคุณภาพการศึกษา	14	(0.72%)
7. งานบุคคล	42	(2.16%)
8. งานวินัยและนิติการ	5	(0.25%)
9. งานกิจกรรม กองพัฒนานักศึกษา	1,231	(63.38%)
10. งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา	175	(9.01%)

แผนภูมิที่ 4 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามและผลรวมร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับการมาใช้บริการของหน่วยงานโดยแยกเป็นงาน



ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

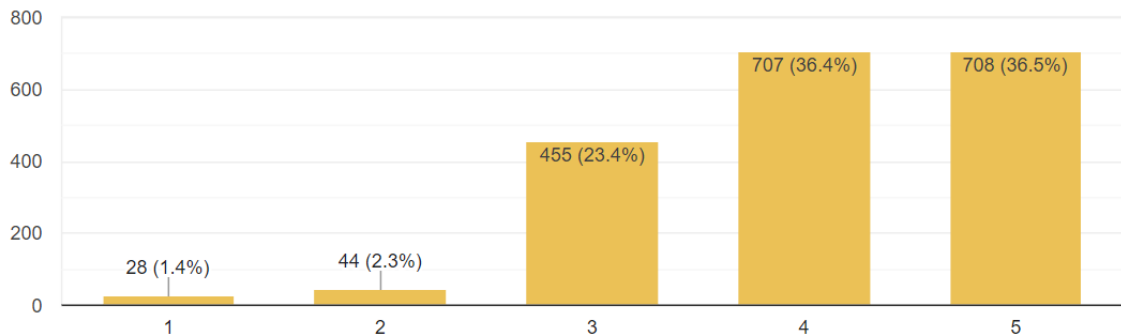
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2565 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. มีความชัดเจนในการชี้แจง อธิบาย และแนะนำการให้บริการ



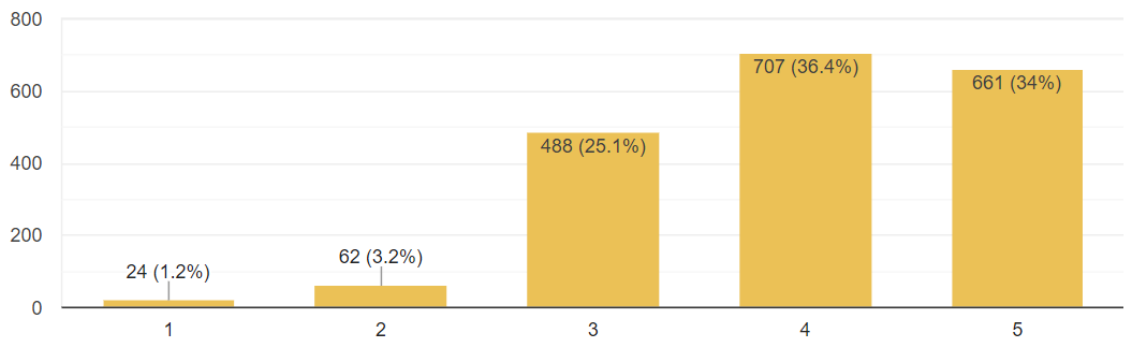
คำตอบ 1,942 ข้อ



2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก



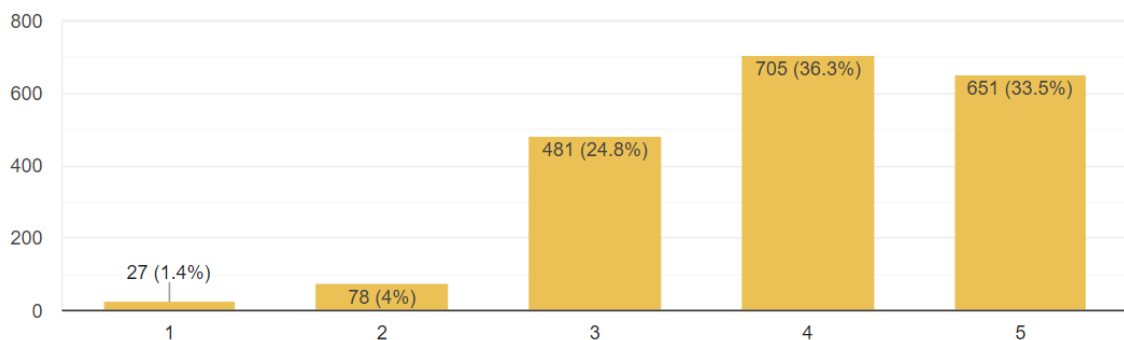
คำตอบ 1,942 ข้อ



3. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา



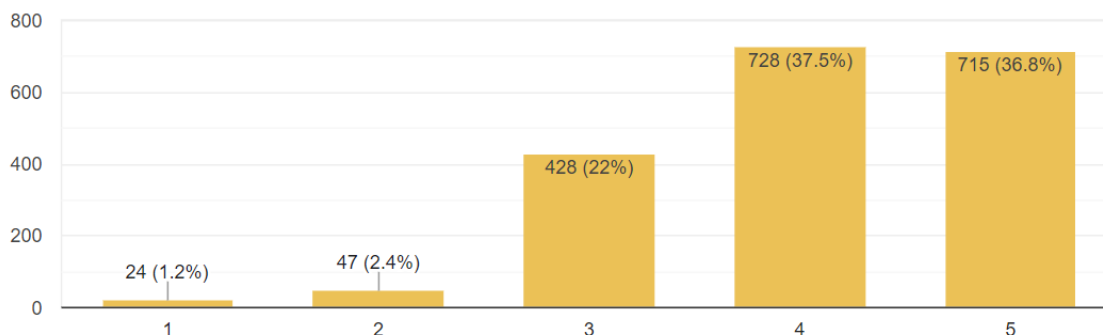
คำตอบ 1,942 ข้อ



4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง



คำตอบ 1,942 ข้อ



ตารางที่ 1 สรุปผลรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
		1. มีความชัดเจนในการชี้แจง อธิบาย และแนะนำการให้บริการ	2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	3. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง
N	Valid	1942	1942	1942	1942
	Missing	0	0	0	0
Mean (ค่าเฉลี่ย)		4.04	3.98	3.96	4.06
Sum (คะแนน)		7849	7745	7701	7889
แปลผล		พึงพอใจมาก	พึงพอใจมาก	พึงพอใจมาก	พึงพอใจมาก
ผลรวม ด้านที่ 1			4.01	พึงพอใจมาก	

จากการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อผู้ให้บริการในด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ค่าเฉลี่ย 4.06 (ระดับพึงพอใจมาก) รองลงมาคือความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.04 (ระดับพึงพอใจมาก) ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว และไม่ยุ่งยาก ค่าเฉลี่ย 3.98 (ระดับพึงพอใจมาก) และความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา ค่าเฉลี่ย 3.96 (ระดับพึงพอใจมาก) ตามลำดับ

สรุปผลรวมในด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการค่าเฉลี่ยรายด้านเท่ากับ4.01..... ผลที่ได้คือ ระดับพึงพอใจ.....พึงพอใจมาก.....

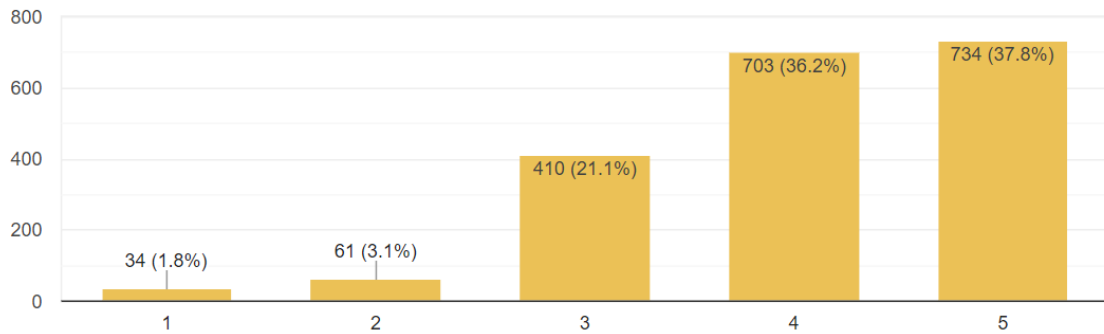
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2565 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

5. ให้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ และเป็นกันเอง



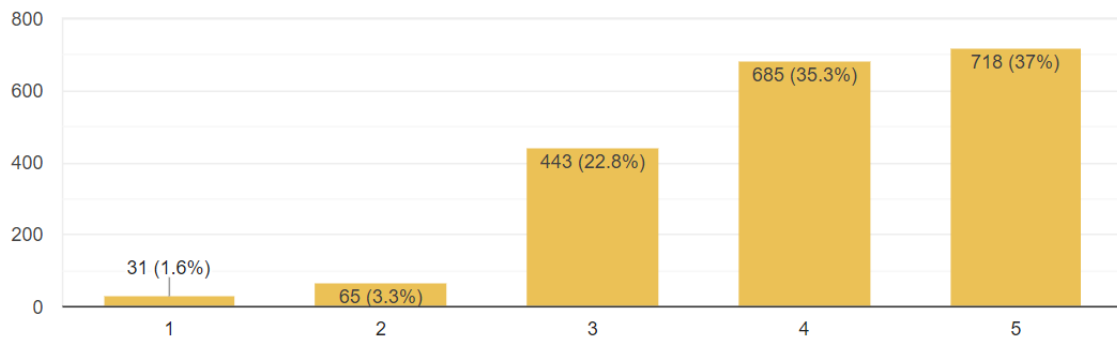
คำตอบ 1,942 ข้อ



6. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ



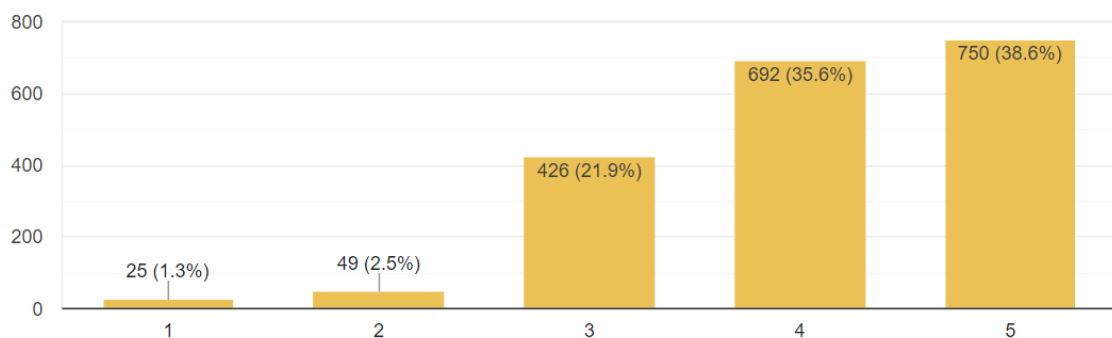
คำตอบ 1,942 ข้อ



7. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ถูกต้องเหมาะสม



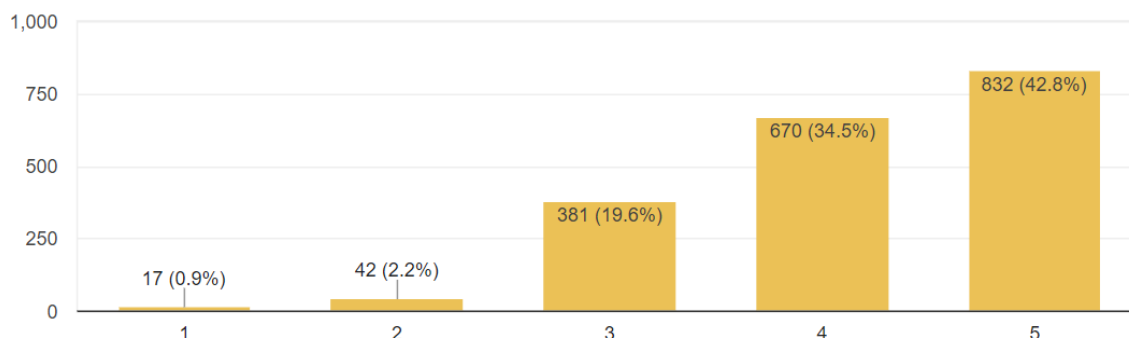
คำตอบ 1,942 ข้อ



8. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบนและผลประโยชน์มิชอบ



คำตอบ 1,942 ข้อ



ตารางที่ 2 สรุปผลรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
		5. ให้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ และเป็นกันเอง	6. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	7. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	8. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบนและผลประโยชน์มิชอบ
N	Valid	1942	1942	1942	1942
	Missing	0	0	0	0
Mean (ค่าเฉลี่ย)		4.05	4.02	4.07	4.16
Sum (คะแนน)		7868	7820	7919	8084
แปลผล		พึงพอใจมาก	พึงพอใจมาก	พึงพอใจมาก	พึงพอใจมาก
ผลรวม ด้านที่ 2			4.07	พึงพอใจมาก	

จากการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อหน่วยงานผู้ให้บริการในด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ค่าเฉลี่ย 4.16 (ระดับพึงพอใจมาก) รองลงมาคือมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.07 (ระดับพึงพอใจมาก) ให้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ และเป็นกันเอง ค่าเฉลี่ย 4.05 (ระดับพึงพอใจมาก) และมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.02 ตามลำดับ (ระดับพึงพอใจมาก)

สรุปผลรวมในด้านที่ 2 ด้านด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการค่าเฉลี่ยรายด้านเท่ากับ4.07.....
ผลที่ได้คือ ระดับพึงพอใจ.....พึงพอใจมาก.....

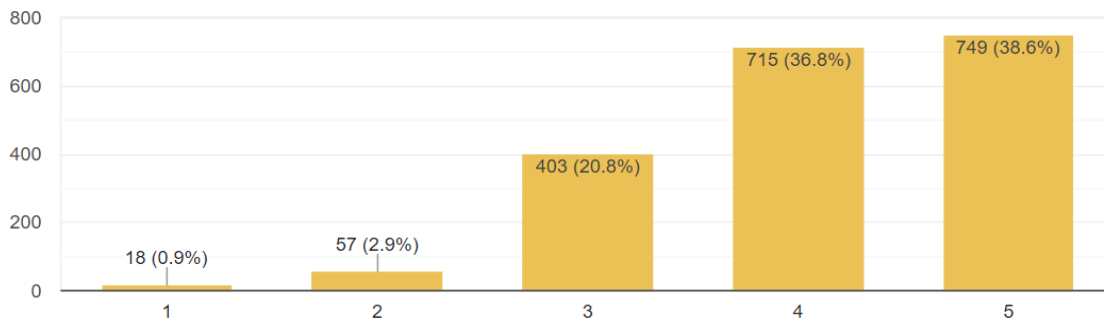
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2565 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

9. ป้าย สัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการมีความชัดเจน

 [คัดลอก](#)

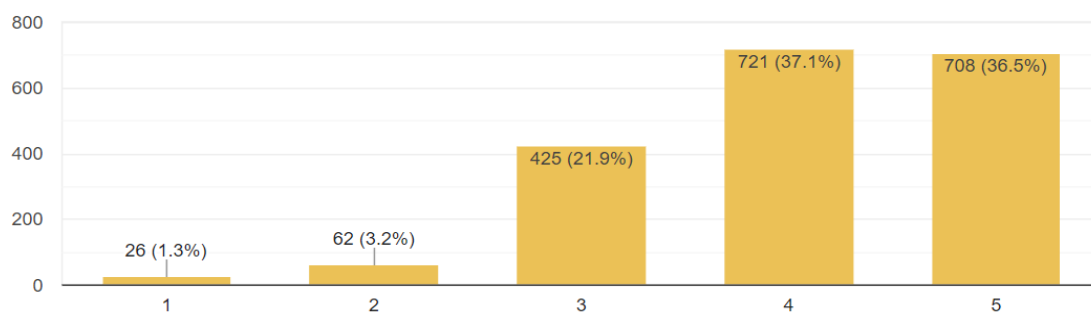
คำตอบ 1,942 ข้อ



10. สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ และอุปกรณ์มีความเพียงพอและพร้อมใช้งาน

 [คัดลอก](#)

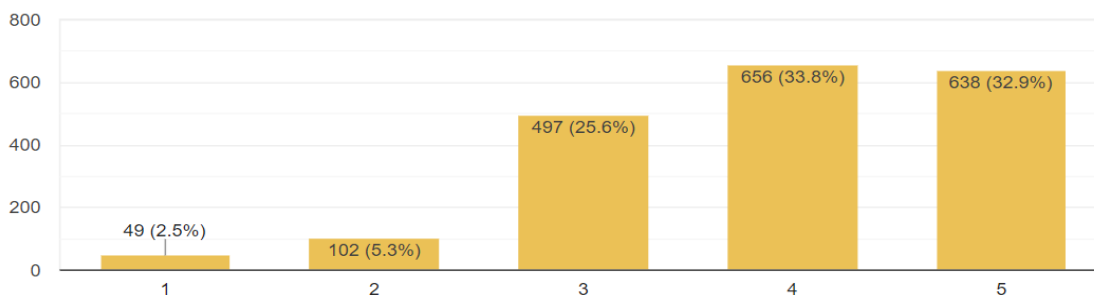
คำตอบ 1,942 ข้อ



11. การบริการอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพและเพียงพอ

 [คัดลอก](#)

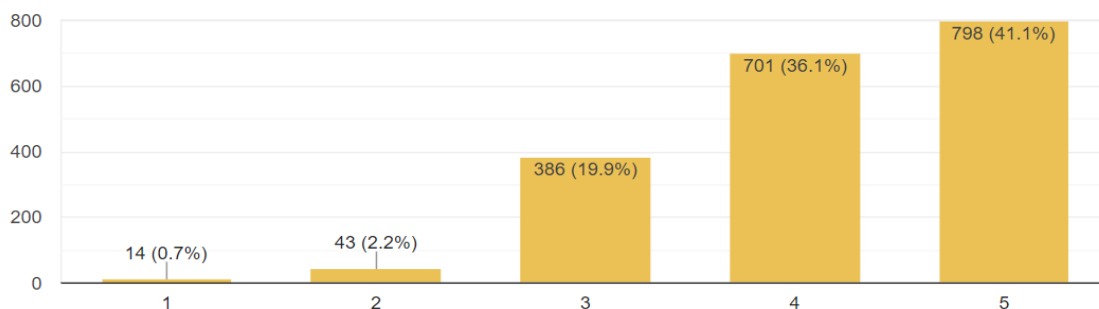
คำตอบ 1,942 ข้อ



12. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม

 [คัดลอก](#)

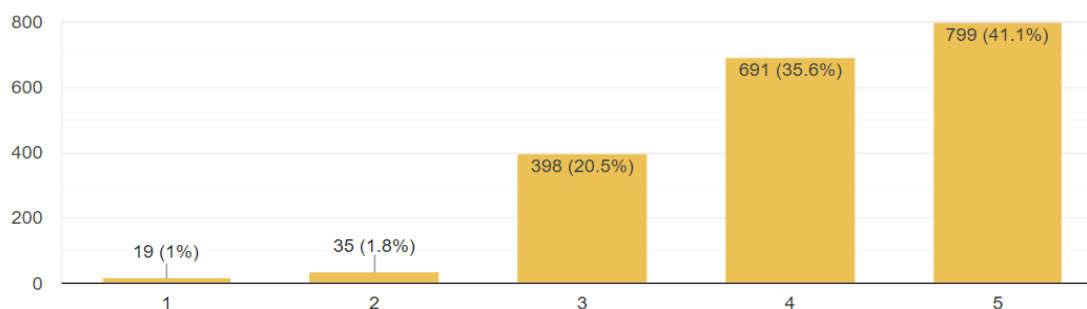
คำตอบ 1,942 ข้อ



13. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม



คำตอบ 1,942 ข้อ



ตารางที่ 3 สรุปผลรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
		9. ป้ายสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการมีความชัดเจน	10. สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ และอุปกรณ์มีความเพียงพอและพร้อมใช้งาน	11. การบริการอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพและเพียงพอ	12. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	13. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม
N	Valid	1942	1942	1942	1942	1942
	Missing	0	0	0	0	0
Mean (ค่าเฉลี่ย)		4.09	4.04	3.89	4.14	4.14
Sum (คะแนน)		7946	7849	7558	8052	8042
แปลผล		พึงพอใจมาก	พึงพอใจมาก	พึงพอใจมาก	พึงพอใจมาก	พึงพอใจมาก
ผลรวม ด้านที่ 3			4.06		พึงพอใจมาก	

จากการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อหน่วยงานผู้ให้บริการในด้านความสะอาดของสถานที่โดยรวม ค่าเฉลี่ย 4.14 (ระดับพึงพอใจมาก) ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม ค่าเฉลี่ย 4.14 (ระดับพึงพอใจมาก) รองลงมาคือป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.09 (ระดับพึงพอใจมาก) สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ และอุปกรณ์มีความเพียงพอและพร้อมใช้งาน ค่าเฉลี่ย 4.04 (ระดับพึงพอใจมาก) และการบริการอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพและเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 3.89 (ระดับพึงพอใจมาก) ตามลำดับ

สรุปผลรวมในด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกค่าเฉลี่ยรายด้านเท่ากับ4.06..... ผลที่ได้คือ ระดับพึงพอใจ.....พึงพอใจมาก.....

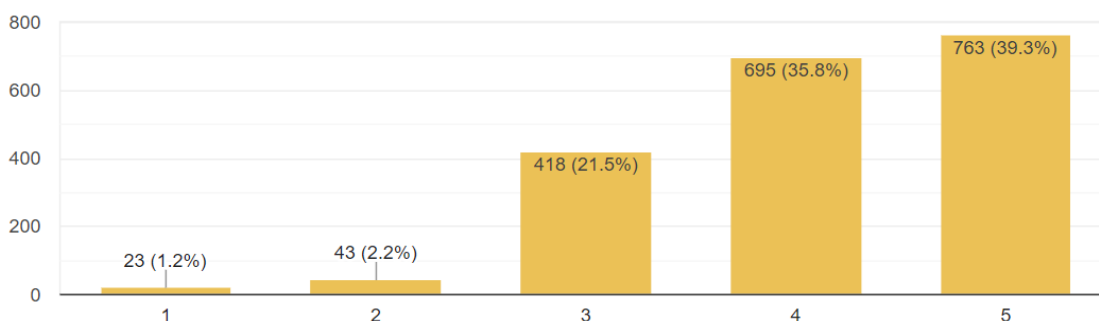
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2565 ด้านคุณภาพการให้บริการ

14. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ



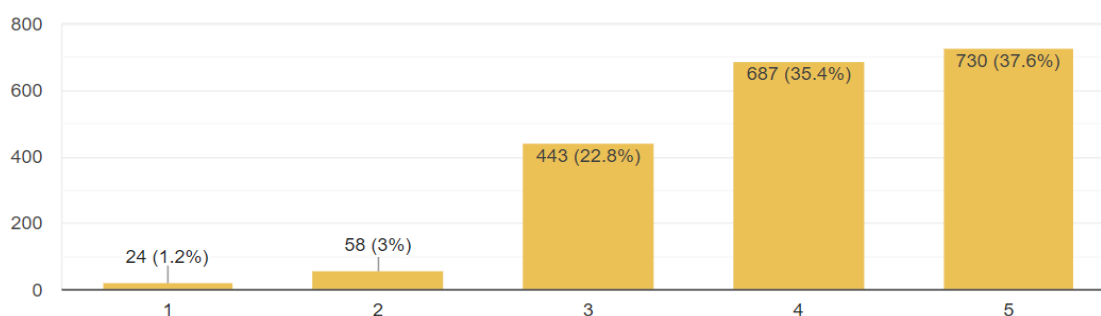
คำตอบ 1,942 ข้อ



15. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า



คำตอบ 1,942 ข้อ



ตารางที่ 4 สรุปผลรวมด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านที่ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการ			
		14. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	15. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า
N	Valid	1942	1942
	Missing	0	0
Mean (ค่าเฉลี่ย)		4.09	4.05
Sum (คะแนน)		7958	7867
แปลผล		พึงพอใจมาก	พึงพอใจมาก
ผลรวม ด้านที่ 4		4.07	พึงพอใจมาก

จากการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อหน่วยงานผู้ให้บริการในด้านการได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.09 (ระดับพึงพอใจมาก) รองลงมาคือการได้รับบริการที่คุ้มค่า ค่าเฉลี่ย 4.05 (ระดับพึงพอใจมาก) ตามลำดับ

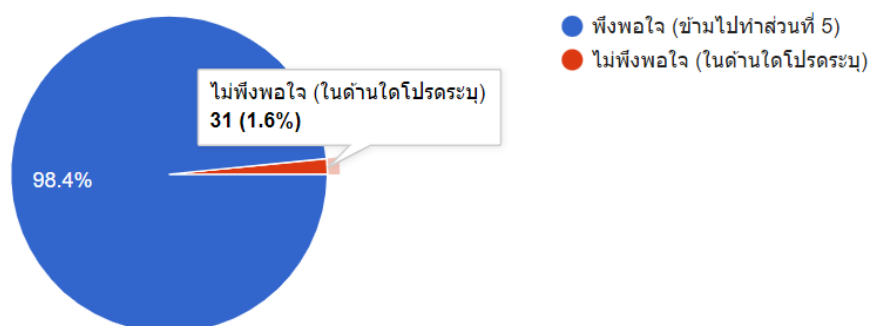
สรุปผลรวมในด้านที่ 4 ด้านด้านคุณภาพการให้บริการค่าเฉลี่ยรายด้านเท่ากับ4.07.....ผลที่ได้คือ ระดับพึงพอใจ.....พึงพอใจมาก.....

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจ (ด้านใดโปรดระบุ)

ส่วนของข้อมูลความคิดเห็นเป็นรูปแบบการตอบคำถามแบบเติมคำ ตามการจำแนกทั้ง 4 ด้าน 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ ผลความพึงพอใจของหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี (แยกออกเป็น 10 หน่วยงาน)

จากแบบสอบถามมี **จำนวนผู้ไม่พึงพอใจ 31 คน** จากจำนวนทั้งสิ้น 1,942 คน คิดเป็น ร้อยละ **1.6**

แผนภูมิวงกลม 5 แสดงผลรวมร้อยละของผู้ที่พึงพอใจและไม่พึงพอใจ



ตารางที่ 5 สรุปความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ งานบริหารจัดการ

1. งานบริหารจัดการ งานธุรการ			
	N	Mean	แปลผล
ด้านกระบวนการขั้นตอน	113	3.90	พึงพอใจมาก
ด้านเจ้าหน้าที่	113	3.92	พึงพอใจมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	113	3.93	พึงพอใจมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	113	3.95	พึงพอใจมาก
ผลเฉลี่ยรวม	113	3.92	พึงพอใจมาก

ผลการตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะงานบริหารจัดการ งานธุรการ ดังนี้

1. ทุกการบริการ ไม่มีความอ่อนโยน พุดกระแทก
2. เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยให้ความร่วมมือเวลาติดต่อ ไม่อธิบายกระบวนการหรือขั้นตอนที่ชัดเจน เพียงแต่พูดปดๆ ไปเรื่อย ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ไม่เป็นมิตรกับผู้ติดต่อ ระบบให้บริการควรมีการปรับปรุง ให้มีเมนูทุกอย่าง เช่น การจ่ายค่าเทียบโอน การเพิ่มถอนในระบบ ไม่จำเป็นต้องติดต่อที่เจ้าหน้าที่ ทำงานไม่เป็นมืออาชีพ เหมือนไม่อยากทำงาน
3. บริการช้าไม่กระตือรือร้นกับผู้ให้บริการ พุดจาไม่ไพเราะ ใช้น้ำเสียงที่ไม่ดี ไวไฟช้า มีพื้นที่กว้างและสะอาด เพียงพอต่อการใช้บริการ

4. บริการไม่ชัดเจน พูดไม่ชัดเจน ป้ายบอกต่างๆ ปกติทั่วไปไม่ได้ดีเท่าที่ควร
5. พูดเพราะๆหน่อย

ตารางที่ 6 สรุปความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ งานคลัง การเงิน

2. งานคลัง การเงิน			
	N	Mean	แปลผล
ด้านกระบวนการขั้นตอน	182	3.89	พึงพอใจมาก
ด้านเจ้าหน้าที่	182	3.86	พึงพอใจมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	182	3.92	พึงพอใจมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	182	3.93	พึงพอใจมาก
ผลเฉลี่ยรวม	182	3.90	พึงพอใจมาก

ผลการตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะงานคลัง การเงิน ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่พูดไม่เพราะ หน้าตาบึ้งตึง ไม่สุภาพในการติดต่อดำเนินการ / โดยรวมแล้วถือว่าน่าพอใจ
2. ด้านการบริการ
3. การยิ้มแย้มแจ่มใส วาจาไพเราะเป็นคุณสมบัติสำคัญของผู้ให้บริการ
4. ชอบวินละพูดเบาแล้วชอบวินนักศึกษา
5. ไม่พอใจ ฝ่ายการเงินการคลัง
6. ดีแต่ไม่ถึงดีมาก
7. ขั้นตอนยุ่งยาก เบิกค่ารักษาพยาบาลก็ไม่ได้
8. ไม่แจจรายละเอียดให้ชัดเจน พูดดูถูก นศ. ถ้าเป็นผู้ปกครองถึงจะพูดดี ปากกาที่ไม่มีให้เขียน พูดกับ นศ. เหมือนหมูหมา

ตารางที่ 7 สรุปความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ งานประชาสัมพันธ์

3. งานประชาสัมพันธ์			
	N	Mean	แปลผล
ด้านกระบวนการขั้นตอน	140	4.06	พึงพอใจมาก
ด้านเจ้าหน้าที่	140	4.15	พึงพอใจมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	140	4.11	พึงพอใจมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	140	4.09	พึงพอใจมาก
ผลเฉลี่ยรวม	140	4.10	พึงพอใจมาก

ผลการตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะงานประชาสัมพันธ์ ดังนี้

1. ไม่ชัดเจน พุดไม่เพราะ
2. การประชาสัมพันธ์ที่งานซ้อมรับปริญญา เครื่องเสียงที่ใช้ได้ตึกเสียงดังเกินไป และเสียงขาดๆ ไม่พอดี

ตารางที่ 8 สรุปความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ งานพัสดุ

4. งานพัสดุ			
	N	Mean	แปลผล
ด้านกระบวนการขั้นตอน	27	3.87	พึงพอใจมาก
ด้านเจ้าหน้าที่	27	3.97	พึงพอใจมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	27	3.91	พึงพอใจมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	27	3.87	พึงพอใจมาก
ผลเฉลี่ยรวม	27	3.90	พึงพอใจมาก

ตารางที่ 9 สรุปความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ งานงบประมาณและติดตามผล

5. งานงบประมาณและติดตามผล			
	N	Mean	แปลผล
ด้านกระบวนการขั้นตอน	13	4.15	พึงพอใจมาก
ด้านเจ้าหน้าที่	13	4.13	พึงพอใจมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	13	4.21	พึงพอใจมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	13	4.19	พึงพอใจมาก
ผลเฉลี่ยรวม	13	4.17	พึงพอใจมาก

ตารางที่ 10 สรุปความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ งานประกันคุณภาพการศึกษา

6. งานประกันคุณภาพการศึกษา			
	N	Mean	แปลผล
ด้านกระบวนการขั้นตอน	14	3.41	พึงพอใจปานกลาง
ด้านเจ้าหน้าที่	14	3.32	พึงพอใจปานกลาง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	14	3.62	พึงพอใจมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	14	3.57	พึงพอใจมาก
ผลเฉลี่ยรวม	14	3.48	พึงพอใจปานกลาง

ผลการตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะงานประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ บุคลิกภาพไม่เป็นมิตร ไม่ยิ้มแย้ม พูดไม่เพราะ

ตารางที่ 11 สรุปความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ งานบุคคล

7. งานบุคคล			
	N	Mean	แปลผล
ด้านกระบวนการขั้นตอน	42	3.70	พึงพอใจมาก
ด้านเจ้าหน้าที่	42	3.67	พึงพอใจมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	42	3.62	พึงพอใจมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	42	3.65	พึงพอใจมาก
ผลเฉลี่ยรวม	42	3.66	พึงพอใจมาก

ผลการตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะงานบุคคล ดังนี้

1. ปรับปรุง

ตารางที่ 12 สรุปความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ งานวินัยและนิติกร

8. งานวินัยและนิติกร			
	N	Mean	แปลผล
ด้านกระบวนการขั้นตอน	5	4.25	พึงพอใจมาก
ด้านเจ้าหน้าที่	5	4.30	พึงพอใจมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4.20	พึงพอใจมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	5	4.40	พึงพอใจมาก
ผลเฉลี่ยรวม	5	4.28	พึงพอใจมาก

ตารางที่ 13 สรุปความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา

9. งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา			
	N	Mean	แปลผล
ด้านกระบวนการขั้นตอน	1231	4.06	พึงพอใจมาก
ด้านเจ้าหน้าที่	1231	4.14	พึงพอใจมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	1231	4.11	พึงพอใจมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	1231	4.13	พึงพอใจมาก
ผลเฉลี่ยรวม	1231	4.11	พึงพอใจมาก

ผลการตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะงานบริการและสวัสดิการนักศึกษา ดังนี้

1. บางอย่างก็นานเกินไป ควรสุภาพและเป็นกันเองกับนักศึกษา สร้างแต่สิ่งไม่จำเป็น สิ่งที่เป็นต่อ นศ. ไม่ค่อยจะมี การให้บริการยังไม่ดีเท่าที่ควร
2. ทำไมยังเข้าแอฟไม่ได้รับ กรอกแบบสอบถาม3รอบได้แล้วนะครับ ร้านค้าน้อยมาก แทบไม่มีความหลากหลายในการเลือกซื้อ
3. การตอบคำถามที่ไม่ชัดเจน ติดต่อยาก ในเพจไม่ตอบ
4. ระบบการจ่ายเงิน ควรเปลี่ยนเป็นอย่างอื่น ที่มีความคล่องตัวกว่านี้ เนื่องจากธนาณัติใช้งานยาก และเสียเวลา
5. ไม่มีความชัดเจนในการชี้แจงรายละเอียดและการกรอกข้อมูล ไม่มีความเต็มใจบริการ ไม่มีอะไรที่อำนวยความสะดวกให้เลย สถานที่ต่างๆ ไม่เป็นไปตามที่ควร
6. ช้า เหนื่อย แยก
7. กินข้าวนาน เสียเวลา นักศึกษารอกันเป็นแถว รอานานมาก

ตารางที่ 14 สรุปความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ งานกิจกรรม กองพัฒนานักศึกษา

10. งานกิจกรรม กองพัฒนานักศึกษา			
	N	Mean	แปลผล
ด้านกระบวนการขั้นตอน	175	3.95	พึงพอใจมาก
ด้านเจ้าหน้าที่	175	4.03	พึงพอใจมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	175	3.99	พึงพอใจมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	175	4.00	พึงพอใจมาก
ผลเฉลี่ยรวม	175	3.99	พึงพอใจมาก

ผลการตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะงานกิจกรรม กองพัฒนานักศึกษา ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าบึ้งตลอดเวลา
2. ผมทำการขอรหัสผ่านอีเมลใหม่ไปเป็นอาทิตย์ยังไม่ได้เลยครับ ดีครับแต่นุ่งยากนิดหน่อย

ตารางที่ 15 สรุปผลการประเมินของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของหน่วยงานทั้ง 10 หน่วยงาน

หน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	เกณฑ์ประเมิน
งานบริหารจัดการ	3.92	78.4	พึงพอใจมาก
งานคลัง	3.90	78.0	พึงพอใจมาก
งานประชาสัมพันธ์	4.10	82.0	พึงพอใจมาก
งานพัสดุ	3.90	78.0	พึงพอใจมาก
งานงบประมาณและติดตามผล	4.17	83.4	พึงพอใจมาก
งานประกันคุณภาพการศึกษา	3.48	69.6	พึงพอใจปานกลาง
งานบุคคล	3.66	73.2	พึงพอใจมาก
งานวินัยและนิติการ	4.28	85.6	พึงพอใจมาก
งานบริการและสวัสดิการ	4.11	82.2	พึงพอใจมาก
งานกิจกรรม กองพัฒนานักศึกษา	3.99	79.8	พึงพอใจมาก
ผลเฉลี่ยรวม		3.95	
คิดเป็นร้อยละ		79.02	

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานอธิการบดี



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 21 ปี 21-35 ปี 36-50 ปี 51 ปีขึ้นไป
3. ประเภทผู้รับบริการ นักเรียน นักศึกษา เจ้าหน้าที่
 อาจารย์ ผู้ปกครอง ประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก
 ศิษย์เก่า หน่วยงานภาครัฐและเอกชน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการมาใช้บริการ (ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

1. หน่วยงานที่ท่านต้องการประเมินความพึงพอใจ
 งานบริหารจัดการ งานธุรการ งานคลัง การเงิน
 งานพัสดุ งานประชาสัมพันธ์
 งานงบประมาณและติดตามประเมินผล งานประกันคุณภาพการศึกษา
 งานบุคคล งานวินัยและนิติการ
 งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา งานกิจกรรม กองพัฒนานักศึกษา
2. ท่านติดต่อประสานงานกับหน่วยงาน ผ่านช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 เว็บไซต์ Facebook Line
 บอร์ดประชาสัมพันธ์ จดหมายข่าว/วารสาร ครุแนะแนว/รุ่นพี่
 โทรศัพท์ จุดบริการ ไปรษณีย์
 e-mail Live chat สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ (ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจน้อยที่สุด (1)	พอใจน้อย (2)	พอใจปานกลาง (3)	พอใจมาก (4)	พอใจมากที่สุด (5)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีความชัดเจนในการชี้แจง อธิบาย และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก					
3. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา					
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
5. ให้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ และเป็นกันเอง					
6. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ					
7. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม					
8. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบนและผลประโยชน์มิชอบ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
9. ป้าย สัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการมีความชัดเจน					
10. สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ และอุปกรณ์มีความเพียงพอและพร้อมใช้งาน					
11. การบริการอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพและเพียงพอ					
12. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม					
13. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม					
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
14. ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ					
15. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า					

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจ (ในด้านใดโปรดระบุ)

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (โปรดระบุ).....

.....

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (โปรดระบุ).....

.....

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (โปรดระบุ).....

.....

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ (โปรดระบุ).....

.....

ส่วนที่ 5 ความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของหน่วยงาน

1. ท่านมีความต้องการที่จะมาใช้บริการกับสำนักงานอธิการบดีอีกในครั้งต่อไป

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ.....

.....

.....

แบบประเมินความพึงพอใจ
สนง.อธิการบดี



ภาคผนวก ข บันทึกข้อความคำสั่งสำนักงานอธิการบดี เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการ
พัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)



คำสั่งสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
ที่ ๐๐๙/๒๕๖๕
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)
สำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๔

ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๕ ได้กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐาน โดยกำหนดรายละเอียดไว้ในหมวด ๖ มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา กำหนดให้สถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก โดยให้ถือว่าการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และตามประกาศคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. ๒๕๕๗ สถานศึกษาระดับอุดมศึกษามีอิสระในการเลือกระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยยึดหลักเสรีภาพทางวิชาการและความมีอิสระในการดำเนินการของสถานศึกษา เพื่อให้การจัดการศึกษามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาสูงสุด

เพื่อให้การบริหารจัดการของสำนักงานอธิการบดี ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ เป็นไปตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา และเป็นไปตามนโยบายของมหาวิทยาลัย จึงแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) สำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๔ ดังรายนามต่อไปนี้

คณะกรรมการ ชุดที่ ๑ คณะกรรมการอำนวยการ

- | | |
|---|------------------|
| ๑. นางสาวพิทยาภรณ์ สุทธิอาจ
(ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี) | ประธานกรรมการ |
| ๒. นางเจริญรัตน์ บุญมาตุ้ม
(ผู้อำนวยการกองกลาง) | รองประธานกรรมการ |
| ๓. นางสาวอนัญญา เสียงใส
(รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน) | รองประธานกรรมการ |
| ๔. นายเกียรติชัย วาณิช
(รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา) | รองประธานกรรมการ |
| ๕. นายพงษ์ภควัตร บุญพา ศรีบุญเรือง
(รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล) | รองประธานกรรมการ |
| ๖. นางสาวสุวรรณี นามบุตร
(รักษาการในตำแหน่งหัวหน้างานพัสดุ) | กรรมการ |
| ๗. นางสาวมลฤดี เศษณะเวช
(รักษาการในตำแหน่งหัวหน้างานคลัง) | กรรมการ |

/ ผ. นายชัยรุ่งเรือง ...

๘. นายชัยรุ่งเรือง อวิรุทธพาณิชย์	กรรมการ
๙. นางสาวธัญดา สีลาวงษ์	กรรมการ
๑๐. นางฐานิดา แก้วปาน	กรรมการและเลขานุการ
๑๑. นางสาวเกศศิริ ปัญจิต	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๑๒. นางสาววิจิตรา นิปุล	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่ :

๑. กำหนด ทบทวน และถ่ายทอดนโยบาย หรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ของสำนักงานอธิการบดี ลงสู่ผู้ปฏิบัติให้เกิดความเข้าใจในทิศทางเดียวกัน
๒. ให้คำปรึกษา แนะนำ ติดตาม กำกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ให้บรรลุพันธกิจ เป้าประสงค์ และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
๓. พิจารณาให้ความเห็นและข้อเสนอแนะการจัดทำโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจน เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศของสำนักงานอธิการบดี
๔. สนับสนุน ส่งเสริม กระบวนการดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)
๕. พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนงานการพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ของสำนักงานอธิการบดี ก่อนเสนอมหาวิทยาลัย

คณะกรรมการ ชุดที่ ๒ คณะกรรมการผู้รับผิดชอบเกณฑ์ EdPEX สำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๔

เกณฑ์ EdPEX	ผู้กำกับดูแล/ควบคุม	ผู้รับผิดชอบ
หมวด ๑ การนำองค์กร (Leadership)		
๑.๑ การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership) ก. วิสัยทัศน์และค่านิยม ข. การสื่อสาร ค. พันธกิจและผลการดำเนินการของสถาบัน ๑.๒ การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม ก. การกำกับดูแลองค์กร ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม ค. การสร้างประโยชน์ให้สังคม	ผู้กำกับ : นางสาวพิทยาภรณ์ สุทธิอาจ ผู้ควบคุม : * กองกลาง * กองนโยบายและแผน * กองบริหารงานบุคคล * กองพัฒนานักศึกษา	* กองกลาง ๑. นางเจริญรัตน์ บุญมาตุ่น ๒. นางสาววิจิตรา นิปุล * กองนโยบายและแผน ๑. นางสาวอนัญญา เสี่ยงใส ๒. นางสาวอชฌมาตี จันซูลี * กองบริหารงานบุคคล ๑. นายพงษ์ภควัติน บุญพา ศรีบุญเรือง ๒. นางสาวสุชัญญา วงศ์ชัย * กองพัฒนานักศึกษา ๑. นายเกียรติชัย วาณิช

/ หมวด ๒ กลยุทธ์ ...

เกณฑ์ EdPEX	ผู้กำกับดูแล/ควบคุม	ผู้รับผิดชอบ
หมวด ๒ กลยุทธ์ (Strategy)		
<p>๒.๑ การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)</p> <p>ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์</p> <p>ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์</p> <p>๒.๒ การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)</p> <p>ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ</p> <p>ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ</p>	<p>ผู้กำกับ :</p> <p>นางสาวพิทยาภรณ์ สุทธิอาจ</p> <p>ผู้ควบคุม :</p> <p>* กองนโยบายและแผน</p>	<p>* กองนโยบายและแผน</p> <p>๑. นายวิศรุต จันทร์เสนา</p> <p>๒. นายสันติภาพ บุญอ้วน</p> <p>๓. นางสาวศิริภัสสร แก่นสิงห์</p>
หมวด ๓ ลูกค้า (Customers)		
<p>๓.๑ ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations)</p> <p>ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น</p> <p>ข. การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการกำหนดการจัดการศึกษา วิจัย บริการฯ</p> <p>๓.๒ ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement)</p> <p>ก. ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นๆ</p> <p>ข. การค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น</p> <p>ค. การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาด</p>	<p>ผู้กำกับ :</p> <p>นางสาวพิทยาภรณ์ สุทธิอาจ</p> <p>ผู้ควบคุม :</p> <p>* กองกลาง</p> <p>* กองนโยบายและแผน</p> <p>* กองบริหารงานบุคคล</p> <p>* กองพัฒนานักศึกษา</p>	<p>* กองกลาง</p> <p>๑. นางสาวประภัสสร ดิลกแพทย์</p> <p>๒. นางสาวทัศนีย์ ดงแสง</p> <p>๓. นายปริญญา หาพันธ์</p> <p>๔. นางพริยา โกลัท</p> <p>* กองนโยบายและแผน</p> <p>๑. นางสาวธัญดา สีลาวงษ์</p> <p>* กองบริหารงานบุคคล</p> <p>๑. นางชญากา สมิตานนท์</p> <p>๒. นายพิเชษฐ แยมโคกสูง</p> <p>* กองพัฒนานักศึกษา</p> <p>๑. นายเกียรติพงศ์ ตระการจันทร์</p>
หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement Analysis and Knowledge Management)		
<p>๔.๑ การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน</p>	<p>ผู้กำกับ :</p> <p>นางสาวพิทยาภรณ์ สุทธิอาจ</p>	<p>* กองกลาง</p> <p>๑. นางสาวศรีัญญา สังกะสินธุ์</p> <p>๒. นางสาวบุหลิน บุตรชา</p>

/ ก. การวัดผล ...

เกณฑ์ EdPEx	ผู้กำกับดูแล/ควบคุม	ผู้รับผิดชอบ
ก. การวัดผลการดำเนินการ ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ ๕.๒ การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ ก. ข้อมูลและสารสนเทศ ข. ความรู้ของสถาบัน	ผู้ควบคุม : * กองกลาง * กองนโยบายและแผน * กองบริหารงานบุคคล * กองพัฒนานักศึกษา	* กองนโยบายและแผน ๑. นายชัยรุ่งเรือง อวีรุทธพาณิชย์ * กองบริหารงานบุคคล ๑. นายบัณฑิตน์ บ่อมเชียงพิณ ๒. นางนิตยา บางศิริ * กองพัฒนานักศึกษา ๑. นางตุลยดา ยะโสธร
หมวด ๕ บุคลากร (Workforce)		
๕.๑ สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment) ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร ๕.๒ ความผูกพันของบุคลากร ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร ข. วัฒนธรรมองค์กร ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา	ผู้กำกับ : นางสาวพิทยาภรณ์ สุทธิอาจ ผู้ควบคุม : * กองบริหารงานบุคคล	* กองบริหารงานบุคคล ๑. นายพงษ์ภควัฒน์ บุญพา ศรีบุญเรือง ๒. นางสาวเพ็ญพร วงศ์ทอง ๓. นายบัณฑิตน์ บ่อมเชียงพิณ ๔. นางชญานา สมิตานนท์ ๕. นางฉัญสุตา ภูตวงจิตร ๖. นางนิตยา บางศิริ ๗. นายพิเชษฐ แยมโคกสูง ๘. นางสาวสุชญญา วงศ์ชัย ๙. นางสาวชญานาบุษ คำมาก
หมวด ๖ ระบบปฏิบัติการ (Operation)		
๖.๑ กระบวนการทำงาน (Work processes) ก. การออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการ ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ ค. การจัดการเครือข่ายอุปทาน ง. การจัดการนวัตกรรม	ผู้กำกับ : นางสาวพิทยาภรณ์ สุทธิอาจ ผู้ควบคุม : * กองกลาง * กองนโยบายและแผน * กองบริหารงานบุคคล * กองพัฒนานักศึกษา	* กองกลาง ๑. นางสาวมลฤดี เศษณะเวช ๒. นางสาวสุวรรณี นามบุตร ๓. นายณรงค์ฤทธิ์ จันทน์วัฒนวงษ์ ๔. นายตระการ กาศีโส ๕. นายพีระพงษ์ น้อมระวี ๖. นายวัฒน์ ธีรพันธุ์เมธี ๗. นางสาวเกศศิริ ปัญจิต

เกณฑ์ EdPEX	ผู้กำกับดูแล/ควบคุม	ผู้รับผิดชอบ
๖.๒ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ ข. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน		* กองนโยบายและแผน ๑. นางฐานิดา แก้วปาน * กองบริหารงานบุคคล ๑. นางธัญสุดา ภูดวงจิตร ๒. นางสาวเพ็ญพร วงศ์ทอง ๓. นางสาวชัยญญาช คำมาก * กองพัฒนานักศึกษา ๑. นางจิตตาทิพย์ ชื้อไกรกุลวิชัย ๒. นายธัญชัย เพ็งพรหม

หน้าที่ :

๑. พิจารณาให้ความเห็นการดำเนินการตามระบบและกลไก และกรอบการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ของสำนักงานอธิการบดี
๒. ดำเนินการรวบรวมเอกสาร หลักฐาน ข้อมูลตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ของสำนักงานอธิการบดี
๓. ติดตาม ตรวจสอบ กำกับ และรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ของสำนักงานอธิการบดี
๔. จัดทำรายงานการประเมินตนเอง เพื่อรับการประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ของสำนักงานอธิการบดี
๕. เข้าร่วมการประเมิน และตอบข้อซักถามคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ของสำนักงานอธิการบดี
๖. จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้เกิดความสมบูรณ์อย่างต่อเนื่อง

สั่ง ณ วันที่ ๒๓ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(ลงชื่อ)

(นางสาวพิทยาภรณ์ สุทธิอาจ)
ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี