



สำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คู่มือการรับฟังเสียงของลูกค้า  
สำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ธันวาคม 2566

## คำนำ

สำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคามเป็นหน่วยงานที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ มีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการจัดการเรียนการสอนหมวดวิชาศึกษาทั่วไป 30 หน่วยกิต ทั้งนี้การพัฒนาระบบการบริหารจัดการรวมถึงการให้บริการโดยมุ่งเน้นให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด การจะพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับแนวทางของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) โดยการสร้างกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าที่หลากหลายช่องทาง ทั้งนี้ถือเป็นกลไกสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้รับบริการมั่นใจในการให้บริการ โดยจัดทำคู่มือการรับฟังเสียงของลูกค้า สำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคามขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรต่อไป

สำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ธันวาคม 2566

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
บทนำ .....	5
วัตถุประสงค์ .....	5
ขอบเขตการดำเนินงาน .....	6
นิยามศัพท์ .....	6
หน้าที่ความรับผิดชอบ .....	6
คณะกรรมการบริหารจัดการระบบคุณภาพสำนักศึกษาทั่วไป .....	7
ขั้นตอนการดำเนินงาน .....	8
แผนผังดำเนินการรับฟังเสียงของลูกค้ สำนักศึกษาทั่วไป .....	8
คำอธิบายขั้นตอนการดำเนินงานรับฟังเสียงของลูกค้สำนักศึกษาทั่วไป	
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม .....	9
ภาคผนวก .....	11
คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานบริหารจัดการระบบคุณภาพ	
สำนักศึกษาทั่วไป .....	12
แบบประเมินความคาดหวัง ความพึงพอใจ-ความไม่พึงพอใจในการให้บริการ	
ของสำนักงานเลขานุการสำนักศึกษาทั่วไป .....	14
แบบประเมินความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักศึกษาทั่วไป .....	16

## บัญชีรูปภาพ

### ภาพประกอบ

### หน้า

ภาพประกอบ 1	ขั้นตอนการดำเนินงานรับฟังเสียงของลูกค้า .....	8
-------------	---	---

## การรับฟังเสียงของลูกค้า สำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

### บทนำ

สำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคามเป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินการบริหารจัดการด้านการจัดการเรียนการสอนรายวิชาศึกษาทั่วไป สภามหาวิทยาลัยมหาสารคามเห็นชอบข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ว่าด้วยการบริหารและการดำเนินงานสำนักศึกษาทั่วไป พ.ศ.2552 เมื่อวันที่ 30 มกราคม 2552 โดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งหน่วยงานดังนี้

1. เพื่อเป็นหน่วยงานกลางในการประสานงาน และจัดการเรียนการสอนรายวิชาศึกษาทั่วไป ให้สอดคล้องกับทิศทางและนโยบายของมหาวิทยาลัยตลอดจนให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรที่กระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดไว้
2. เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาวิชาศึกษาทั่วไป ให้ทัดเทียมกับมหาวิทยาลัยชั้นนำทั้งใน และต่างประเทศ
3. เพื่อส่งเสริมความร่วมมือทางวิชาการวิชาศึกษาทั่วไปกับสถาบันอุดมศึกษาทั้งใน และต่างประเทศ
4. เพื่อเผยแพร่วิชาการและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวิชาศึกษาทั่วไป

สำนักศึกษาทั่วไปประกอบด้วย 3 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานบริหาร กลุ่มงานนโยบาย แผนและคลัง และกลุ่มงานวิชาการและพัฒนานิสิต ทั้งนี้จากบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัย ส่งผลให้ผู้รับบริการคาดหวังกับการดำเนินงานให้ลุล่วงตามภารกิจ ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความโปร่งใส และสามารถให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถเสนอแนะข้อมูลต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการจัดการเรียนการสอนรายวิชาศึกษาทั่วไป รวมทั้งข้อเสนอแนะจากการได้รับบริการ โดยสำนักศึกษาทั่วไปจะนำข้อเสนอแนะที่ได้รับมาปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวทางของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) จึงเห็นควรจัดทำคู่มือการรับฟังเสียงของลูกค้า สำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคามขึ้น อันจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การรับฟังเสียงของลูกค้า สำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคามดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้ความคาดหวัง/ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของลูกค้าได้รับการปรับปรุงแก้ไขและนำไปสู่การปรับปรุงการให้บริการ
3. เพื่อยกระดับคุณภาพในการให้บริการสอดคล้องกับแนวทางของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)

4. เพื่อสร้างความตระหนักให้บุคลากรสำนักศึกษาทั่วไปได้ทบทวนการปฏิบัติงาน ซึ่งหากได้รับข้อเสนอแนะจากลูกค้า จะสามารถนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

### ขอบเขตการดำเนินงาน

การรับฟังเสียงของลูกค้า สำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคามมีการดำเนินการผ่านกลไกต่างๆ โดยคำนึงถึงการยกระดับคุณภาพการให้บริการลูกค้า รูปแบบการรับฟังเสียงของลูกค้าดำเนินการโดยใช้แบบประเมินความคาดหวังต่อการให้บริการสำนักศึกษาทั่วไป แบบประเมินความพึงพอใจจากการจัดโครงการพัฒนาอาจารย์ แบบประเมินความพึงพอใจจากการจัดโครงการพัฒนานิสิต แบบประเมินความพึงพอใจจากการใช้บริการห้องเรียนรวม แบบประเมินความพึงพอใจจากการใช้บริการสำนักเลขานุการ สำนักศึกษาทั่วไป โดยรวบรวมข้อมูลมาใช้วิเคราะห์ความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า และข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำมาสู่การปรับปรุงการให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้าต่อไป

### นิยามศัพท์

1. การรับฟัง หมายถึง การแสวงหาข้อมูลโดยรวบรวมข้อมูล ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากนิสิต อาจารย์ บุคลากร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียหลากหลายช่องทาง
2. เสียงของลูกค้า หมายถึง ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากนิสิต อาจารย์ บุคลากร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และประเมินผลข้อมูลอย่างเป็นระบบ
3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ได้รับการบริการที่ได้รับจากสภาพความเป็นจริง โดยการสัมผัส มองเห็น หรือรู้สึก
4. ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกของผู้ได้รับการบริการในการคาดคะเน หรือคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับการบริการที่ผู้ได้รับการบริการคาดว่าจะได้รับ
5. ลูกค้า หมายถึง นิสิต อาจารย์ บุคลากร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย

### หน้าที่ความรับผิดชอบ

บุคลากรสำนักศึกษาทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ มีบทบาทหน้าที่ในการรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับจากลูกค้าที่มารับบริการ รวมถึงข้อเสนอแนะจากการจัดโครงการ/กิจกรรมที่มีการดำเนินการ โดยสำนักศึกษาทั่วไป รวมถึงข้อมูลจากการประเมินการใช้บริการห้องเรียนรวมและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ทั้งนี้สำนักศึกษาทั่วไปจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์ อันจะนำไปสู่การปรับปรุงการให้บริการให้ตรงตามความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าต่อไป

## คณะกรรมการดำเนินงานบริหารจัดการระบบคุณภาพ สำนักศึกษาทั่วไป

สำนักศึกษาทั่วไปดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการระบบคุณภาพสำนักศึกษาทั่วไป เพื่อให้การดำเนินการบริหารจัดการระบบคุณภาพสำนักศึกษาทั่วไป โดยมีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินงานสอดคล้องกับแนวทางของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) โดยมีคณะกรรมการประกอบไปด้วย

### คณะกรรมการอำนวยการ

- |   |                     |
|---|---------------------|
| 1. ผู้อำนวยการสำนักศึกษาทั่วไป  | ประธานกรรมการ       |
| 2. รองผู้อำนวยการสำนักศึกษาทั่วไปฝ่ายบริหารและพัฒนาองค์กร                       | กรรมการ             |
| 3. รองผู้อำนวยการสำนักศึกษาทั่วไปฝ่ายวิชาการและนวัตกรรมการเรียนรู้              | กรรมการ             |
| 4. รองผู้อำนวยการสำนักศึกษาทั่วไปฝ่ายส่งเสริมความเป็นนานาชาติและภาพลักษณ์องค์กร | กรรมการ             |
| 5. รองผู้อำนวยการสำนักศึกษาทั่วไปฝ่ายพัฒนานิสิตและการพัฒนาที่ยั่งยืน            | กรรมการ             |
| 6. หัวหน้าสำนักงานเลขานุการสำนักศึกษาทั่วไป                                     | กรรมการและเลขานุการ |

- หน้าที่**
1. ให้คำปรึกษาในการดำเนินการจัดการระบบคุณภาพสำนักศึกษาทั่วไป ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย
  2. กำกับ ดูแลการดำเนินการจัดการระบบคุณภาพสำนักศึกษาทั่วไป

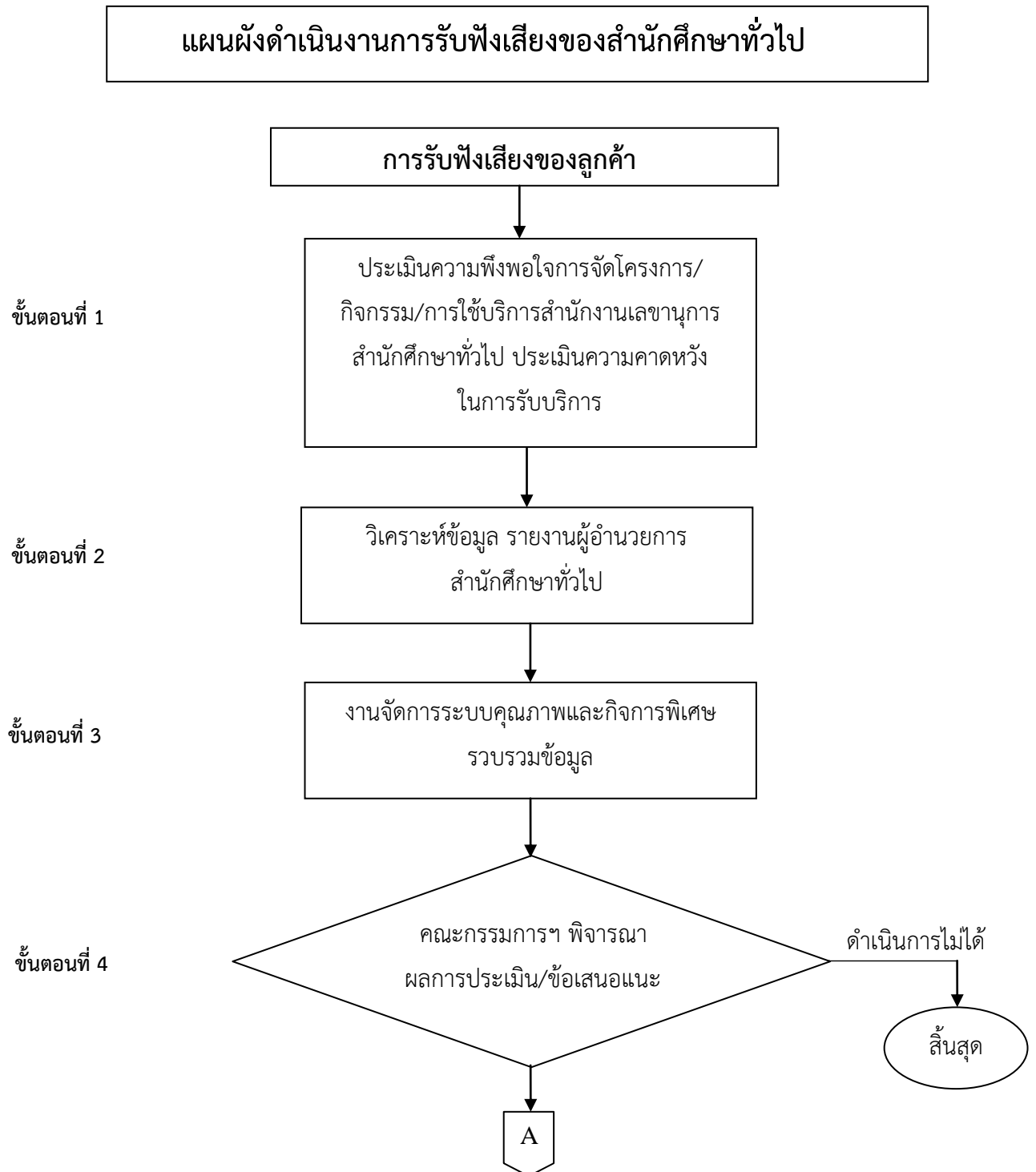
### คณะกรรมการดำเนินงานบริหารจัดการระบบคุณภาพ

- |   |                            |
|---|----------------------------|
| 1. รองผู้อำนวยการสำนักศึกษาทั่วไปฝ่ายบริหารและพัฒนาองค์กร | ประธานกรรมการ              |
| 2. นางเจริญใจ กุลติลภ                                     | กรรมการ                    |
| 3. นายจักรพงษ์ กุตเสนา                                    | กรรมการ                    |
| 4. ว่าที่ ร.ต.กฤษฎา ศักดิ์คำดวง                           | กรรมการ                    |
| 5. นางสาวศศิธร นุชิต                                      | กรรมการ                    |
| 6. นางสาวรัตนา บุตรดี                                     | กรรมการ                    |
| 7. หัวหน้าสำนักงานเลขานุการสำนักศึกษาทั่วไป               | กรรมการและเลขานุการ        |
| 8. นายปริญญา งามสุทธิ                                     | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

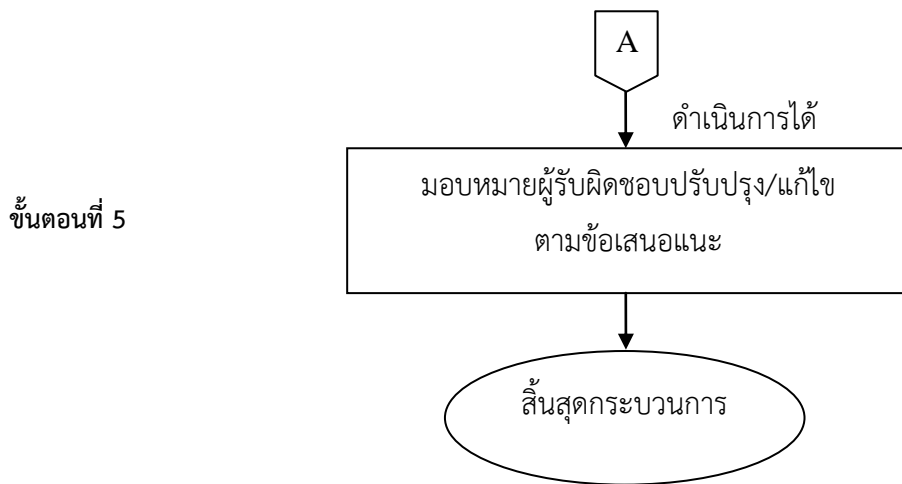
- หน้าที่**
1. จัดทำแผน/ปฏิทินการดำเนินงานจัดการระบบคุณภาพสำนักศึกษาทั่วไป
  2. กำหนดแนวทางการดำเนินการจัดการระบบคุณภาพสำนักศึกษาทั่วไป
  3. กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับการจัดการระบบคุณภาพสำนักศึกษาทั่วไป
  4. ดำเนินการตามแผนจัดการระบบคุณภาพสำนักศึกษาทั่วไป
  5. รายงานผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรคต่อผู้อำนวยการสำนักศึกษาทั่วไป

## ขั้นตอนการดำเนินงาน

การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านกลไกต่างๆ โดยมีช่องทางในการรับฟังข้อมูลในหลากหลายช่องทาง ทั้งนี้มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่างๆ มาใช้วิเคราะห์ แนวทางปรับปรุงการให้บริการตามความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าต่อไป โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้







ภาพประกอบ 1 ขั้นตอนการดำเนินงานรับฟังเสียงของลูกค้า

### คำอธิบายขั้นตอนการดำเนินงานรับฟังเสียงของลูกค้าสำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

**ขั้นตอนที่ 1** ประเมินความคาดหวังในการรับบริการ ประเมินความพึงพอใจการจัดโครงการ/กิจกรรม/การใช้บริการสำนักงานเลขานุการ สำนักศึกษาทั่วไป มีการดำเนินการดังต่อไปนี้

- 1.1 ประเมินความคาดหวังในการรับบริการจากลูกค้าที่มาใช้บริการ
- 1.2 จัดโครงการ/กิจกรรม ให้บริการตามแนวทางที่กำหนดไว้
- 1.3 ประเมินความพึงพอใจการจัดโครงการ/กิจกรรม/การใช้บริการสำนักงานเลขานุการ สำนักศึกษาทั่วไป
- 1.4 วิเคราะห์ข้อมูล รายงานผู้อำนวยการสำนักศึกษาทั่วไป ดังขั้นตอนที่ 2

**ขั้นตอนที่ 2** วิเคราะห์ข้อมูล รายงานผู้อำนวยการสำนักศึกษาทั่วไป มีการดำเนินการดังต่อไปนี้

- 2.1 รวบรวมแบบประเมินความคาดหวังในการรับบริการจากลูกค้าที่มาใช้บริการ
- 2.2 คัดแยกแบบประเมิน (เลือกเฉพาะแบบประเมินฯ ที่สมบูรณ์)
- 2.3 วิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจการจัดโครงการ/กิจกรรม/การใช้บริการสำนักงานเลขานุการ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
- 2.4 วิเคราะห์ข้อมูล รายงานผู้อำนวยการสำนักศึกษาทั่วไป ดังขั้นตอนที่ 3

**ขั้นตอนที่ 3** งานจัดการระบบคุณภาพและกิจการพิเศษรวบรวมข้อมูล มีการดำเนินการดังต่อไปนี้

- a. ประสานงานงานพัฒนาอาจารย์ขอข้อมูลผลการประเมินความคาดหวัง ความพึงพอใจการจัดโครงการ/กิจกรรมพัฒนาอาจารย์

3.2 ประสานงานงานพัฒนานิสิตขอข้อมูลผลการประเมินความคาดหวัง ความพึงพอใจ การจัดโครงการ/กิจกรรมพัฒนานิสิต

3.3 ประสานงานงานศูนย์ภาษาขอข้อมูลผลการประเมินความคาดหวัง ความพึงพอใจ การจัดโครงการ/กิจกรรมพัฒนาภาษาอังกฤษให้นิสิต

3.4 ประสานงานงานห้องเรียนรวมขอข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจการใช้ห้องเรียนรวมและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

3.5 งานจัดการระบบคุณภาพและกิจการพิเศษรวบรวมข้อมูล ดั้งขั้นตอนที่ 4

**ขั้นตอนที่ 4** คณะกรรมการฯ พิจารณาผลการประเมิน/ข้อเสนอแนะ มีการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

4.1 ก่อนวันประชุม จัดทำหนังสือเชิญประชุม โดยกำหนดวัน เวลา และสถานที่ประชุมเสนอ ให้ผู้อำนวยการสำนักศึกษาทั่วไปลงนาม

4.2 ประสานงานสารบรรณเพื่อออกเลขหนังสือ และนำส่งให้คณะกรรมการฯ

4.3 จัดทำวาระการประชุม และเอกสารประกอบการประชุม

4.3 ขั้นตอนในวันประชุม จัดเตรียมการประชุมประกอบไปด้วย

4.3.1 ตรวจสอบความพร้อมของห้องประชุม และโสตทัศนูปกรณ์ที่ต้องใช้ในการประชุม

4.3.2 ปฏิบัติหน้าที่กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ สรุปประเด็นต่างๆ และจดบันทึกผลการประชุม

4.3.3 หากที่ประชุมมีมติ ดำเนินการดังนี้

4.3.3.1 ไม่สามารถดำเนินการตามข้อเสนอแนะได้ จะสิ้นสุดการดำเนินงาน

4.3.3.2 สามารถดำเนินการตามข้อเสนอแนะได้/สามารถปรับปรุงการให้บริการได้

จะทำหนังสือแจ้งบุคลากรให้ปรับปรุงการให้บริการต่อไป

4.4 มอบหมายผู้รับผิดชอบปรับปรุง/แก้ไขตามข้อเสนอแนะ ดั้งขั้นตอนที่ 5

**ขั้นตอนที่ 5** มอบหมายผู้รับผิดชอบปรับปรุง/แก้ไขตามข้อเสนอแนะ มีการดำเนินการดังต่อไปนี้

5.1 สรุปรายงานการประชุม โดยสรุปประเด็นที่จะปรับปรุงแก้ไข/ปรับการให้บริการ

5.2 ประสานงานผู้เกี่ยวข้องรับทราบแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ ตามความคาดหวังของลูกค้า

5.3 ติดตามผลการการปรับปรุงการให้บริการ ตามความคาดหวังของลูกค้า

5.4 ทำหนังสือรายงานความก้าวหน้า เสนอที่ประชุมคณะกรรมการฯ ทราบเป็นระยะต่อไป

## ภาคผนวก



## คำสั่งสำนักศึกษาทั่วไป

ที่ /2565

### เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานบริหารจัดการระบบคุณภาพสำนักศึกษาทั่วไป

.....

เพื่อให้การดำเนินการบริหารจัดการระบบคุณภาพสำนักศึกษาทั่วไปเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานบริหารจัดการระบบคุณภาพสำนักศึกษาทั่วไป ดังนี้

#### คณะกรรมการอำนวยการ

- |   |                         |
|---|-------------------------|
| 1. ผู้อำนวยการสำนักศึกษาทั่วไป  | ประธานกรรมการ           |
| 2. รองผู้อำนวยการสำนักศึกษาทั่วไปฝ่ายบริหารและพัฒนาองค์กร                           | กรรมการ                 |
| 3. รองผู้อำนวยการสำนักศึกษาทั่วไปฝ่ายวิชาการและนวัตกรรมการเรียนรู้                  | กรรมการ                 |
| 4. รองผู้อำนวยการสำนักศึกษาทั่วไปฝ่ายส่งเสริมความเป็นนานาชาติ<br>และภาพลักษณ์องค์กร | กรรมการ                 |
| 5. รองผู้อำนวยการสำนักศึกษาทั่วไปฝ่ายพัฒนานิสิตและการพัฒนาที่ยั่งยืน                | กรรมการ                 |
| 6. หัวหน้าสำนักงานเลขานุการสำนักศึกษาทั่วไป   | กรรมการและ<br>เลขานุการ |

- หน้าที่
1. ให้คำปรึกษาในการดำเนินการจัดการระบบคุณภาพสำนักศึกษาทั่วไป ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย
  2. กำกับ ดูแลการดำเนินการจัดการระบบคุณภาพสำนักศึกษาทั่วไป

#### คณะกรรมการดำเนินงานบริหารจัดการระบบคุณภาพ

- |   |                     |
|---|---------------------|
| 1. รองผู้อำนวยการสำนักศึกษาทั่วไปฝ่ายบริหารและพัฒนาองค์กร | ประธานกรรมการ       |
| 2. นางเจริญใจ กุลติลภ                                     | กรรมการ             |
| 3. นายจักรพงษ์ กุตเสนา                                    | กรรมการ             |
| 4. ว่าที่ ร.ต.กฤษฎา ศักดิ์คำดวง                           | กรรมการ             |
| 5. นางสาวศศิธร นุชิต                                      | กรรมการ             |
| 6. นางสาวรัตนา บุตรดี                                     | กรรมการ             |
| 7. หัวหน้าสำนักงานเลขานุการสำนักศึกษาทั่วไป               | กรรมการและเลขานุการ |

- หน้าที่**
1. จัดทำแผน/ปฏิทินการดำเนินงานจัดการระบบคุณภาพสำนักศึกษาทั่วไป
  2. กำหนดแนวทางการดำเนินการจัดการระบบคุณภาพสำนักศึกษาทั่วไป
  3. กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับการจัดการระบบคุณภาพสำนักศึกษาทั่วไป
  4. ดำเนินการตามแผนจัดการระบบคุณภาพสำนักศึกษาทั่วไป
  5. กำหนดแนวทาง วิธีการตอบสนองเสียงของลูกค้า และจัดการปัญหาการบริหารจัดการสำนักศึกษาทั่วไป
  6. มอบหมายผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนองเสียงของลูกค้า แก้ไขปัญหา แจ้งผลการแก้ไขปัญหา และประเมินความพึงพอใจในการแก้ปัญหาการบริหารจัดการสำนักศึกษาทั่วไป
  7. รายงานผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรคต่อผู้อำนวยการสำนักศึกษาทั่วไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 24 พฤศจิกายน 2565 เป็นต้นไป และให้ยกเลิกคำสั่งสำนักศึกษาทั่วไปที่ 93/2564 ลงวันที่ 30 เมษายน 2564 และคำสั่งสำนักศึกษาทั่วไปที่ 168/2564 ลงวันที่ 10 กันยายน 2564

สั่ง ณ วันที่ พฤศจิกายน พ.ศ. 2565

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จินดาพร จำรัสเลิศลักษณ์)

ผู้อำนวยการสำนักศึกษาทั่วไป

**แบบประเมินความพึงพอใจ-ความไม่พึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเลขานุการสำนักศึกษา**

**คำชี้แจง** แบบประเมินความพึงพอใจ-ความไม่พึงพอใจ ในการให้บริการของสำนักงานเลขานุการสำนักศึกษาทั่วไป มีวัตถุประสงค์เพื่อรับฟังเสียง  
ของลูกค้า (VOC) เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการตอบสนองเสียงของลูกค้าต่อไป

**คำอธิบาย ลูกค้า** หมายถึง อาจารย์ นิสิต บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และประชาชนทั่วไป

**ผู้ให้บริการ** หมายถึง บุคลากรสำนักงานเลขานุการสำนักศึกษาทั่วไป

**ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ** หมายถึง ความเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการให้บริการที่ได้รับโดยการสัมผัส มองเห็น รู้สึก

\*\*\*\*\*

**คำชี้แจง** โปรดแสดงความคิดเห็นโดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามระดับความคาดหวัง ความพึงพอใจ-ความไม่พึงพอใจ และของท่าน  
ต่อการให้บริการของบุคลากรสำนักงานเลขานุการสำนักศึกษาทั่วไป หรือให้ข้อเสนอแนะเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. สถานะภาพ  อาจารย์  นิสิต  บุคลากรสายสนับสนุน  บุคคลภายนอก/ประชาชนทั่วไป
3. งานที่ติดต่อการบริการ
  - งานจัดสอบ  งานพัฒนาหลักสูตร  งานวิเคราะห์ข้อสอบและคลังข้อสอบ  งานตารางเรียนตารางสอน  งานพัฒนาอาจารย์
  - งานพัฒนานิสิต  งานศูนย์ภาษา  งานความเสี่ยงและควบคุมภายใน  งานแผนและงบประมาณ  งาน ก.พ.ร.
  - งานการเงิน  งานพัสดุ  งาน TQA  งานอาคารและภูมิทัศน์  งานธุรการ  งานการประชุม  งานเลขานุการ
  - งานสื่อมวลชน  งานการศึกษาค้นคว้า  งานสารสนเทศ  งานบุคคล  งานวิจัย  งานประชาสัมพันธ์  งานบริหารจัดการห้องเรียนรวม
  - งานจัดการความรู้  งานกิจการพิเศษ  งานพิมพ์  งานแม่บ้าน  งานโสตทัศนศึกษา  งานยานยนต์

**ตอนที่ 2** ประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการ

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 ผู้รับบริการได้รับความสะดวกจากการให้บริการ					
1.2 ผู้รับบริการได้รับความรวดเร็วจากการให้บริการ					
1.3 ผู้รับบริการได้รับความถูกต้องจากการให้บริการ					
<b>2.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
2.1 ผู้ให้บริการใช้วาจาสุภาพในการให้บริการ					
2.2 ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ					
2.3 ผู้ให้บริการสามารถถ่ายทอด และสื่อสารให้ผู้รับบริการมีความเข้าใจ					
2.4 ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ					
2.5 ผู้ให้บริการให้คำปรึกษาคำแนะนำที่เป็นประโยชน์					

**ตอนที่ 3** ความไม่พึงพอใจในการให้บริการ

**คำถาม** ท่าน ไม่พึงพอใจ ในการให้บริการของสำนักศึกษาทั่วไปในด้านใดต่อไปนี้ และมีความไม่พึงพอใจในระดับใด

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ  ไม่มีความไม่พึงพอใจ  ไม่พึงพอใจเรื่อง (โปรดระบุ) .....  
มีความไม่พึงพอใจในระดับ  มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ  ไม่มีความไม่พึงพอใจ  ไม่พึงพอใจเรื่อง (โปรดระบุ) .....  
มีความไม่พึงพอใจในระดับ  มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด

**ตอนที่ 4** ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

สำนักศึกษาทั่วไปขอขอบคุณที่ท่านกรุณาตอบแบบประเมิน

## แบบประเมินความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักศึกษาทั่วไป

**คำชี้แจง** แบบประเมินความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักศึกษาทั่วไปนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อรับฟังเสียงของลูกค้า (VOC) ที่เข้ามาใช้บริการของสำนักศึกษาทั่วไป โดยจะนำข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการตอบสนองเสียงของลูกค้าต่อไป

**คำอธิบาย** **ลูกค้า** หมายถึง อาจารย์ นิสิต บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และประชาชนที่ใช้บริการสำนักศึกษาทั่วไป

**ผู้ให้บริการ** หมายถึง บุคลากรสำนักศึกษาทั่วไป

**ความคาดหวัง** หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการในการคาดคะเน หรือคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับบริการที่ผู้ใช้บริการ

คาดว่าจะได้รับจากการให้บริการ

**คำชี้แจง** โปรดแสดงความคิดเห็นโดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง และใส่ตัวเลขความคาดหวังลำดับที่ 1 – คาดหวังลำดับที่ 3 ตามความคาดหวังของท่านต่อการให้บริการของสำนักศึกษาทั่วไป และให้ข้อเสนอแนะเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. สถานะภาพ  อาจารย์  นิสิต  บุคลากรสายสนับสนุน  บุคคลภายนอก/ประชาชนทั่วไป
3. ช่องทางการติดต่อรับการบริการ  
 ใช้บริการที่สำนักศึกษาทั่วไป  ทางโทรศัพท์  ทาง Line official  
 ช่องทางอื่นๆ (โปรดระบุ) .....

**ตอนที่ 2** ประเมินลำดับความคาดหวัง ตามความคิดเห็นของท่าน โดยใส่ตัวเลขความคาดหวังลำดับที่ 1 – คาดหวังลำดับที่ 3 ตามความคาดหวังของท่านต่อการให้บริการของสำนักศึกษาทั่วไป

ประเด็นความคาดหวัง	ลำดับความคาดหวัง
1. การให้ข้อมูล/เผยแพร่ขั้นตอนวิธีการให้บริการ	
2. การจัดช่องทางการให้บริการที่เอื้อต่อผู้รับบริการ	
3. การให้บริการสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง	
4. การให้บริการด้วยความคล่องตัว และใช้ระยะเวลาเหมาะสม	
5. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	
6. การรับฟังผู้รับบริการ และบริการด้วยความเสมอภาค	
7. การให้คำแนะนำ และสื่อสารให้ผู้รับบริการมีความเข้าใจ	
8. การจัดระบบสารสนเทศในการให้บริการ	
9. การให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	
10. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....	

**ตอนที่ 3** ข้อเสนอแนะในการให้บริการตรงตามความคาดหวัง (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

สำนักศึกษาทั่วไปขอขอบคุณที่ท่านกรุณาตอบแบบประเมิน