



ผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการ
ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ปีการศึกษา ๒๕๕๘

กลุ่มงานวิจัยและพัฒนา กองแผนงาน

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

เมษายน ๒๕๕๙

ผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการ
ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ปีการศึกษา ๒๕๕๘

กลุ่มงานวิจัยและพัฒนา กองแผนงาน

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

เมษายน ๒๕๕๙

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบัน ประจำปีการศึกษา 2558 เป็นการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ : การเสริมสร้างศักยภาพการบริหารจัดการสถาบัน เพื่อให้เป็นสถาบันบัณฑิตศึกษาระดับแนวหน้าของชาติ ดังนั้น สถาบันจึงได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรขึ้นมา เพื่อต้องการทราบปัญหาหรือแนวทางการให้บริการ รวมถึงปัจจัยเกื้อหนุนต่างๆ ที่เอื้อประโยชน์ให้แก่ผู้มารับบริการ โดยนำผลการสำรวจมาวิเคราะห์ปัญหาและปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการ พร้อมทั้งเป็นการพัฒนาคุณภาพของสถาบันให้ก้าวต่อไปในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบัน ได้แบ่งการสำรวจออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของบุคลากรของสถาบันเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสถาบันที่สอดคล้องกับอัตลักษณ์ ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมภายในสถาบัน ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ในการสำรวจข้อมูลดังกล่าวเป็นการวัดระดับความพึงพอใจของบุคลากร ซึ่งสะท้อนถึงคุณภาพการบริหารจัดการ การพัฒนาองค์กร การมีส่วนร่วมของบุคลากรในด้านต่างๆ และปัจจัยเกื้อหนุนทางด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมภายในสถาบันว่ามีความเหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการของผู้มารับบริการหรือไม่

ผู้บริหารของสถาบันให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการ เพื่อให้เกิดความประทับใจในสถาบัน โดยสถาบันได้มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงในหลายๆ ด้าน เพื่อให้ได้มาตรฐานสากล อาทิ ด้านการเรียนการสอน มีการปรับปรุงห้องเรียน ห้องประชุม ที่นั่งอ่านหนังสือ ห้องสมุด และด้านกายภาพสิ่งแวดล้อม ภูมิทัศน์ของสถาบัน สถานที่พักผ่อน ห้องอาหาร สวนน้ำ รวมถึงพัฒนาสถานที่ทำงานสำหรับบุคลากร และมีการอบรมบุคลากรเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าที่ได้มาตรฐานเพื่อการก้าวไปสู่สากล

กองแผนงานขอขอบคุณบุคลากรทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และให้ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อสถาบัน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการศึกษาจากรายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องและนำมาปรับปรุงเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้องสถาบันต่อไป

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
กลุ่มงานวิจัยและพัฒนา กองแผนงาน
เมษายน 2559

สารบัญ

บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	1
1.3 ขอบเขตของการศึกษา.....	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
บทที่ 2 วิธีการศึกษา	3
2.1 ตัวแปรในการศึกษา	3
2.2 วิธีดำเนินการศึกษา.....	3
2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	4
2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	4
2.5 การทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability).....	4
2.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	5
บทที่ 3 ผลการสำรวจ.....	6
3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	7
3.2 ระดับความคิดเห็นของบุคลากรของสถาบันเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสถาบัน ที่สอดคล้องกับอัตลักษณ์.....	10
3.3 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมภายในสถาบัน.....	12
บทที่ 4 สรุปผลการสำรวจและข้อเสนอแนะ	16
4.1 สรุปผลการสำรวจ.....	17
4.2 ข้อเสนอแนะของบุคลากร	19
บรรณานุกรม.....	21
ภาคผนวก.....	22

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามที่สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์กรมหาชน) ได้กำหนดหลักเกณฑ์การประเมินให้กับสถาบันการศึกษา เพื่อให้สถาบันการศึกษามีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาให้ดียิ่งขึ้นนั้น

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ได้ดำเนินการตามแผนนโยบายของสถาบันที่กำหนดไว้อย่างต่อเนื่อง โดยมีการวางแผนพัฒนาปรับปรุงคุณภาพที่ครอบคลุมทุกพันธกิจหลักของสถาบัน ด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ รวมถึงการพัฒนาด้านกายภาพสิ่งแวดล้อม ภูมิทัศน์ของสถาบัน เพื่อมุ่งไปสู่การรับรองมาตรฐานสากล

จากพันธกิจที่กล่าวมา แสดงถึงความมุ่งมั่นในการพัฒนาบริหารจัดการสถาบัน จากการกำหนดนโยบาย การจัดทำแผน การกำกับติดตาม รวมถึงการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน โดยทุกหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกสถาบันเข้ามามีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนตามพันธกิจของสถาบัน ให้บรรลุเป้าหมายตามที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารสถาบัน บุคลากรทั้งสายอาจารย์และสายสนับสนุน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาทิ นักศึกษา ผู้จ้างงาน และชุมชนบริเวณใกล้เคียงสถาบัน เป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการสนับสนุนการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับของสังคม ทั้งนี้ การที่จะได้ผลผลิตต่างๆ ออกมาอย่างมีคุณภาพนั้น สถาบันได้มีการปรับปรุงรูปแบบการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสถาบัน เพื่อนำข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่างๆ มาพัฒนาปรับปรุง ตามพันธกิจต่างๆ ของสถาบันให้ดียิ่งขึ้น

สถาบันได้มอบหมายให้กองแผนงานจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบัน ซึ่งแบบสำรวจนี้ได้แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของบุคลากรของสถาบันเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสถาบันที่สอดคล้องกับอัตลักษณ์ ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมภายในสถาบัน ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ วัตถุประสงค์ในการสำรวจครั้งนี้เพื่อนำผลการการวิเคราะห์และข้อเสนอแนะมาพัฒนาปรับปรุงในด้านคุณภาพการศึกษาของสถาบันให้ได้มาตรฐานระดับสากล และมีความเป็นเลิศตามจุดเน้น จุดเด่นของสถาบัน

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสถาบันที่สอดคล้องกับอัตลักษณ์

1.2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมภายในสถาบัน

1.2.3 เพื่อนำผลการวิเคราะห์และข้อเสนอแนะมาพัฒนาปรับปรุงในด้านการบริหารจัดการและสภาพแวดล้อมภายในสถาบัน

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

ได้ทำการสำรวจบุคลากร ซึ่งประกอบด้วยหน่วยงาน ดังต่อไปนี้

- | | |
|--|--------------------------------|
| 1) คณะรัฐประศาสนศาสตร์ | 15) สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ |
| 2) คณะบริหารธุรกิจ | 16) สำนักบรรณสารการพัฒนา |
| 3) คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ | 17) กองงานผู้บริหาร |
| 4) คณะสถิติประยุกต์ | 18) กองแผนงาน |
| 5) คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม | 19) กองกลาง |
| 6) คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ | 20) กองบริการการศึกษา |
| 7) คณะภาษาและการสื่อสาร | 21) กองคลังและพัสดุ |
| 8) คณะนิติศาสตร์ | 22) กองบริหารทรัพยากรบุคคล |
| 9) คณะการจัดการการท่องเที่ยว | 23) สำนักงานตรวจสอบภายใน |
| 10) คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ | 24) สำนักงานสภาสถาบัน |
| 11) คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม | 25) ศูนย์ศึกษาเศรษฐกิจพอเพียง |
| 12) วิทยาลัยนานาชาติ | 26) ศูนย์บริการวิชาการ |
| 13) สำนักวิจัย | 27) งานสภาคณาจารย์ |
| 14) สำนักสิริพัฒนา | 28) ศูนย์อาเซียนและเอเชียศึกษา |

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทราบถึงความต้องการและระดับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสถาบันที่สอดคล้องกับอัตลักษณ์ และนำเสนอผู้บริหารสถาบันต่อไป

1.4.2 ทราบความต้องการและความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมภายในสถาบัน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำผลการสำรวจไปพัฒนาและปรับปรุงต่อไป

บทที่ 2 วิธีการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบัน ประจำปีการศึกษา 2558 มีวิธีดำเนินการศึกษา ดังต่อไปนี้

2.1 ตัวแปรในการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบัน โดยกำหนดตัวแปรในการศึกษา ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรปัจจุบัน

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสถาบันที่สอดคล้องกับอัตลักษณ์ ได้แก่

- 1) การบริหารจัดการและพัฒนาองค์กร
- 2) การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการบริหารจัดการ
- 3) บทบาทผู้บริหารสถาบัน ด้านภาวะผู้นำ มีความรู้คุณธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมภายในสถาบัน

- 1) การมีส่วนร่วมของบุคลากรในสถาบันที่ก่อให้เกิดวัฒนธรรมที่ดี
- 2) การปรับแต่งและรักษาภูมิทัศน์ให้สวยงาม
- 3) สิ่งแวดล้อมด้านความปลอดภัยของอาคารสถานที่และระบบสาธารณูปโภค
- 4) จัดให้มีพื้นที่ที่เอื้อต่อการจัดกิจกรรมทางวัฒนธรรม
- 5) บริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ
- 6) บริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษา
- 7) บริการการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

2.2 วิธีดำเนินการศึกษา

ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบัน ประจำปีการศึกษา 2558 ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ

2.2.1 ประชากรที่ศึกษา คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในสถาบัน จำนวนบุคลากรทั้งหมด 756 คน (ข้อมูล ณ เดือน กุมภาพันธ์ 2559 จำนวนแบบสอบถามที่แจก 550 ชุด) มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 331 ชุด คิดเป็นร้อยละ 43.78

2.2.2 ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ – 30 มีนาคม 2559

2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งประกอบด้วย
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภท
บุคลากร และระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรปัจจุบัน

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของบุคลากรของสถาบันเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสถาบันที่สอดคล้อง
กับอัตลักษณ์

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมภายในสถาบัน

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา และได้ดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของ
แบบสอบถามทุกฉบับ แล้วนำแบบสอบถามมากำหนดเกณฑ์การให้คะแนน โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert
Scale ในการให้ค่าน้ำหนักของความพึงพอใจของบุคลากร โดยถือเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับเห็นด้วยมาก	5 คะแนน
ระดับเห็นด้วย	4 คะแนน
ระดับเห็นด้วยน้อย	3 คะแนน
ระดับไม่เห็นด้วย	2 คะแนน
ระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน

คำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าร้อยละ ของคำตอบแต่ละด้าน และแต่ละข้อ แล้วแปรผลตามเกณฑ์
ของเบสท์และคาห์น (Best & Kahn, 1993) ซึ่งมีค่าคะแนนดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51 - 5.00	หมายถึง มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.51 - 4.50	หมายถึง มาก
คะแนนเฉลี่ย 2.51 - 3.50	หมายถึง ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.51 - 2.50	หมายถึง น้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.50	หมายถึง น้อยที่สุด

2.5 การทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ในการทดสอบแบบสอบถามผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม ตรวจสอบค่าความ
เที่ยงตรง (Validity) โดยมีการปรับปรุงแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาจากที่ประชุม ทคอ. การ
วางแผนและประเมินผล ซึ่งได้มีการปรับข้อความให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบัน และปรับข้อ
คำถามให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดของตัวบ่งชี้ต่างๆ ของสถาบันและหน่วยงาน
ตรวจประเมินภายนอก และดำเนินการทดสอบแบบสอบถามโดยการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

โดยวิธีการ Reliability Analysis หาค่า Alpha ผ่านโปรแกรม SPSS For Windows ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบัน โดยได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.9373

2.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ข้อมูลที่ได้รวบรวมไว้แล้วจะถูกนำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) โดยเลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย เพื่อบรรยายลักษณะต่าง ๆ ของตัวแปร

บทที่ 3

ผลการสำรวจ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบัน ประจำปีการศึกษา 2558 สามารถสรุปรายงานผลการสำรวจตามแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของบุคลากรของสถาบันเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสถาบันที่สอดคล้องกับอัตลักษณ์ ประกอบด้วยประเด็นข้อคำถามหลัก ดังนี้

- 1) การบริหารจัดการและพัฒนาองค์กร
- 2) การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการบริหารจัดการ
- 3) บทบาทผู้บริหารสถาบัน ด้านภาวะผู้นำ มีความรู้คู่คุณธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมภายในสถาบัน ประกอบด้วยประเด็นข้อคำถามหลัก ดังนี้

- 1) การมีส่วนร่วมของบุคลากรในสถาบันที่ก่อให้เกิดวัฒนธรรมที่ดี
- 2) การปรับแต่งและรักษาภูมิทัศน์ให้สวยงาม
- 3) สิ่งแวดล้อมด้านความปลอดภัยของอาคารสถานที่และระบบสาธารณูปโภค
- 4) จัดให้มีพื้นที่ที่เอื้อต่อการจัดกิจกรรมทางวัฒนธรรม
- 5) บริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ
- 6) บริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษา
- 7) บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ (บริการด้านการศึกษา/บริการด้านอาหาร/บริการด้านการพยาบาล/บริการด้านสถานที่/อุปกรณ์ในการออกกำลังกาย)

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 66.77 เพศชาย ร้อยละ 32.93

อายุ บุคลากรส่วนใหญ่อายุ 30-35 ปี ร้อยละ 19.94 รองลงมากลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 19.64 กลุ่มอายุ 36-40 ปี ร้อยละ 18.13 กลุ่มอายุ 41-45 ปี ร้อยละ 16.92 อายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 16.31 และกลุ่มอายุ 46-50 ปี ร้อยละ 8.46 น้อยที่สุด

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ระดับปริญญาโท ร้อยละ 38.67 รองลงมาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 37.16 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 13.29 และปริญญาเอก ร้อยละ 9.67

ประเภทบุคลากร ส่วนใหญ่สายสนับสนุน (ข้าราชการ และพนักงานสถาบัน) ร้อยละ 87.31 รองลงมาสายอาจารย์ ร้อยละ 10.27 และอื่นๆ (ลูกจ้าง) ร้อยละ 1.21

ระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน มีบุคลากรทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 45.02 รองลงมาทำงาน 3-5 ปี ร้อยละ 23.26 ทำงาน 6-9 ปี ร้อยละ 14.80 ทำงาน 1-2 ปี ร้อยละ 9.97 และทำงานไม่ถึงปี ร้อยละ 6.65

หน่วยงานที่สังกัด ส่วนใหญ่สังกัดคณะ ร้อยละ 40.48 รองลงมาสังกัดสำนักงานอธิการบดี ร้อยละ 38.07 สังกัดสำนัก ร้อยละ 18.43 และสังกัดศูนย์/สภาคณาจารย์ ร้อยละ 3.02 รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	331	100.00
ชาย	109	32.93
หญิง	221	66.77
ไม่ระบุ	1	0.30
อายุ	331	100.00
ต่ำกว่า 30 ปี	54	16.31
30-35 ปี	66	19.94
36-40 ปี	60	18.13
41-45 ปี	56	16.92
46-50 ปี	28	8.46
51 ปีขึ้นไป	65	19.64
ไม่ระบุ	2	0.60
ระดับการศึกษา	331	100.00
ต่ำกว่าปริญญาตรี	44	13.29

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	123	37.16
ปริญญาโท	128	38.67
ปริญญาเอก	32	9.67
ไม่ระบุ	4	1.21
ประเภทบุคลากร	331	100.00
สายอาจารย์	34	10.27
สายสนับสนุน	289	87.31
อื่นๆ (ลูกจ้าง)	4	1.21
ไม่ระบุ	4	1.21
ระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน	331	100.00
ไม่ถึงปี	22	6.65
ระหว่าง 1-2 ปี	33	9.97
ระหว่าง 3-5 ปี	77	23.26
ระหว่าง 6-9 ปี	49	14.80
ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	149	45.02
ไม่ระบุ	1	0.30
รายชื่อหน่วยงานที่สังกัด	331	100.00
คณะ	134	40.48
สำนัก	61	18.43
สำนักงานอธิการบดี	126	38.07
ศูนย์/สภาคณาจารย์	10	3.02

จากตารางที่ 2 แสดงจำนวน ร้อยละของบุคลากรของสถาบันที่ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามหน่วยงาน ดังนี้ ระดับคณะ ระดับสำนัก ระดับสำนักงานอธิการบดี และระดับศูนย์/สภาคณาจารย์ ซึ่งทุกหน่วยงานมีผู้ตอบแบบสอบถามเกินร้อยละ 20

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน ร้อยละ ของบุคลากรของสถาบันที่ตอบแบบสอบถาม

หน่วยงาน	จำนวนบุคลากร	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
คณะ	360	134	37.22
รัฐประศาสนศาสตร์	46	10	21.74
บริหารธุรกิจ	47	21	44.68
พัฒนาการเศรษฐกิจ	36	8	22.22
สถิติประยุกต์	45	10	22.22
พัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม	28	9	32.14
พัฒนาทรัพยากรมนุษย์	26	11	42.31
ภาษาและการสื่อสาร	37	9	24.32
นิติศาสตร์	23	15	65.22
การจัดการการท่องเที่ยว	23	14	60.87
นิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ	24	14	58.33
บริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม	16	7	43.75
วิทยาลัยนานาชาติ	9	6	66.67
สำนัก	107	61	57.01
สำนักวิจัย	11	8	72.73
สำนักสิริพัฒนา	11	10	90.91
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	27	18	66.67
สำนักบรรณสารการพัฒนา	58	25	43.10
สำนักงานอธิการบดี	277	126	45.49
กองงานผู้บริหาร	50	26	52.00
กองแผนงาน	25	20	80.00
กองกลาง	95	45	47.37
กองบริการการศึกษา	31	9	29.03
กองคลังและพัสดุ	41	9	21.95
กองบริหารทรัพยากรบุคคล	27	12	44.44
สำนักงานตรวจสอบภายใน	8	5	62.50
ศูนย์/สภาคณาจารย์	12	10	83.33
ศูนย์ศึกษาเศรษฐกิจพอเพียง	2	2	100.00
ศูนย์บริการวิชาการ	5	4	80.00

หน่วยงาน	จำนวนบุคลากร	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
สภาคณาจารย์	3	2	66.67
ศูนย์อาเซียนและเอเชียศึกษา	2	2	100.00
รวมทั้งสถาบัน	756	331	43.78

3.2 ระดับความคิดเห็นของบุคลากรของสถาบันเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสถาบันที่สอดคล้องกับอัตลักษณ์

จากตารางที่ 3 ผลการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสถาบันที่สอดคล้องกับอัตลักษณ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผลการวิเคราะห์ในภาพรวมของคณะอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14) ในภาพรวมของศูนย์/สภาคณาจารย์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) ในภาพรวมของสำนักอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22) ในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดีอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85) และในภาพรวมของสถาบันอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08) เมื่อพิจารณาตามประเด็นข้อคำถามในภาพรวมสถาบัน ซึ่งได้จัดกลุ่มการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

3.2.1 การบริหารจัดการและพัฒนาองค์กร

ผลการวิเคราะห์ในภาพรวมด้านการบริหารจัดการและพัฒนาองค์กร อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17) เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรกจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลดังนี้

ระดับความคิดเห็นด้านการบริหารจัดการและพัฒนาองค์กร อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข้อ 3 มีการบริหารจัดการด้านกายภาพ อาทิ ภูมิทัศน์ สิ่งแวดล้อม ห้องเรียน อุปกรณ์ประกอบการเรียนการสอน ห้องสมุด ห้องคอมพิวเตอร์ และจุดเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ได้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33) ข้อ 5 มีการจัดสรรทุนให้อาจารย์และบุคลากรผลิตผลงานวิจัย และให้มีการตีพิมพ์ในระดับชาติและนานาชาติมากขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26) และข้อ 4 มีการนำระบบการประกันคุณภาพมาใช้ในการพัฒนาองค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21)

3.2.2 การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการบริหารจัดการ

ผลการวิเคราะห์ในภาพรวมด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการบริหารจัดการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90) เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรกจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลดังนี้

ระดับความคิดเห็นด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการบริหารจัดการ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข้อ 1 มีการออกกฎระเบียบให้บุคลากรปฏิบัติตามเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุผลตามพันธกิจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95) ข้อ 2 เปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติงานและตรวจสอบติดตาม ผลการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88) และข้อ 3 จัดให้มี

ช่องทางรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของบุคลากรและนักศึกษาได้อย่างเหมาะสมและโปร่งใส (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86)

3.2.3 บทบาทผู้บริหารสถาบัน ด้านภาวะผู้นำ มีความรู้คู่คุณธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม

ผลการวิเคราะห์ในภาพรวมด้านบทบาทผู้บริหารสถาบัน ด้านภาวะผู้นำ มีความรู้คู่คุณธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16) เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรกจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลดังนี้

ระดับความคิดเห็นด้านบทบาทผู้บริหารสถาบัน ด้านภาวะผู้นำ มีความรู้คู่คุณธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข้อ 3 มีความรับผิดชอบต่อสังคม และปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19) ข้อ 1 มีภาวะผู้นำ และวิสัยทัศน์กว้างไกล และข้อ 5 ยึดมั่นและมีความเป็นผู้นำในด้านคุณธรรมและจริยธรรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17)

ตารางที่ 3 แสดงระดับความคิดเห็นของบุคลากร จำแนกตามประเด็นการประเมินเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสถาบันที่สอดคล้องกับอัตลักษณ์

ความคิดเห็น	คณะ	ศูนย์/สภาคณาจารย์	สำนัก	สำนักงานอธิการบดี	ภาพรวมสถาบัน
1. การบริหารจัดการและพัฒนาองค์กร	4.15	4.43	4.21	3.89	4.17
1) มีการส่งเสริมพันธกิจหลักของสถาบันในการสร้างผู้นำ พัฒนาคณะความรู้ การวิจัยด้านการบริหารการพัฒนา และการบริการวิชาการแก่สังคม	4.09	4.50	4.25	3.82	4.16
2) มีการกำหนดแผนกลยุทธ์ด้านการปรับปรุงหลักสูตรที่มีเนื้อหาที่มีจุดเน้นสะท้อนอัตลักษณ์ของสถาบัน (เน้นความรู้คู่คุณธรรมและมีทักษะด้านการบริหารและพัฒนา)	4.04	4.40	3.97	3.69	4.02
3) มีการบริหารจัดการด้านกายภาพ อาทิ ภูมิทัศน์ สิ่งแวดล้อม ห้องเรียน อุปกรณ์ประกอบการเรียนการสอน ห้องสมุด ห้องคอมพิวเตอร์ และจุดเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ได้อย่างเหมาะสม	4.31	4.60	4.30	4.10	4.33
4) มีการนำระบบการประกันคุณภาพมาใช้ในการพัฒนาองค์กร	4.10	4.60	4.23	3.90	4.21
5) มีการจัดสรรทุนให้อาจารย์และบุคลากรผลิตผลงานวิจัย และให้มีการตีพิมพ์ในระดับชาติและนานาชาติมากขึ้น	4.25	4.60	4.25	3.92	4.26
6) มีการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะและความชำนาญในงานที่รับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น	4.10	3.90	4.26	3.89	4.04
2. การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการบริหารจัดการ	3.97	3.73	4.16	3.74	3.90
1) มีการออกกฎระเบียบให้บุคลากรปฏิบัติตามเพื่อให้เกิดการดำเนินงานบรรลุผลตามพันธกิจ	3.96	3.80	4.15	3.91	3.95
2) เปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติงานและตรวจสอบ ติดตาม ผลการปฏิบัติงานให้เกิด	3.97	3.80	4.07	3.67	3.88

ความคิดเห็น	คณะ	ศูนย์/สภา คณาจารย์	สำนัก	สำนักงาน อธิการบดี	ภาพรวม สถาบัน
ประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร					
3) จัดช่องทางรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของบุคลากรและนักศึกษาได้อย่างเหมาะสมและโปร่งใส	3.98	3.60	4.26	3.62	3.86
3. บทบาทผู้บริหารสถาบัน ด้านภาวะผู้นำ มีความรู้คู่คุณธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม	4.31	4.12	4.29	3.92	4.16
1) มีภาวะผู้นำ และวิสัยทัศน์กว้างไกล	4.28	4.10	4.38	3.93	4.17
2) มีความรู้ ความสามารถ คิดริเริ่มสร้างสรรค์พัฒนาสิ่งใหม่ๆ	4.31	4.00	4.38	3.94	4.16
3) มีความรับผิดชอบต่อสังคม และปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี	4.31	4.20	4.33	3.92	4.19
4) ยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อวิจารณ์ของผู้อื่น	4.34	4.10	4.18	3.87	4.12
5) ยึดมั่นและมีความเป็นผู้นำในด้านคุณธรรมและจริยธรรม	4.33	4.20	4.20	3.94	4.17
เฉลี่ยรวม	4.14	4.10	4.22	3.85	4.08

หมายเหตุ: คะแนนเต็ม 5

3.3 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมภายในสถาบัน

จากตารางที่ 4 ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมภายในสถาบัน ผลการวิเคราะห์ในภาพรวมระดับคณะอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95) ระดับศูนย์/สภาคณาจารย์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03) ระดับสำนัก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) ระดับสำนักงานอธิการบดี อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73) และในภาพรวมของสถาบัน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91) เมื่อพิจารณาตามประเด็นข้อคำถามในภาพรวมสถาบัน ซึ่งได้จัดกลุ่มการวิเคราะห์ออกเป็น 7 ด้าน ดังนี้

3.3.1 การมีส่วนร่วมของบุคลากรในสถาบันที่ก่อให้เกิดวัฒนธรรมที่ดี

ผลการวิเคราะห์ในภาพรวมด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสถาบันที่ก่อให้เกิดวัฒนธรรมที่ดี อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84) เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลดังนี้

ระดับความพึงพอใจการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสถาบันที่ก่อให้เกิดวัฒนธรรมที่ดี อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข้อ 3 มีส่วนร่วมในการเข้าร่วมกิจกรรมที่สำคัญของสถาบัน อาทิ วันสถาปนาสถาบัน วันสำคัญทางพุทธศาสนา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96) ข้อ 1 ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานตามนโยบายของสถาบัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86) และ ข้อ 4 มีส่วนร่วมในการส่งเสริมค่านิยมร่วม WISDOM ให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78)

3.3.2 การปรับแต่งและรักษาภูมิทัศน์ให้สวยงาม

ผลการวิเคราะห์ในภาพรวมด้านการปรับแต่งและรักษาภูมิทัศน์ให้สวยงาม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09) เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลดังนี้

ระดับความพึงพอใจด้านการปรับแต่งและรักษาภูมิทัศน์ให้สวยงาม อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข้อ 3 ปรับแต่งและรักษาภูมิทัศน์ให้สวยงาม ร่มรื่น และสอดคล้องกับพื้นที่แวดล้อมอย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13) ข้อ 1 ความสะอาดของบริเวณโดยรอบ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09) และ ข้อ 2 ความสวยงามของอาคารสถานที่โดยรอบ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05)

3.3.3 สิ่งแวดล้อมด้านความปลอดภัยของอาคารสถานที่และระบบสาธารณูปโภค

ผลการวิเคราะห์ในภาพรวมด้านสิ่งแวดล้อมด้านความปลอดภัยของอาคารสถานที่และระบบสาธารณูปโภค อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84) เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลดังนี้

ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมด้านความปลอดภัยของอาคารสถานที่และระบบสาธารณูปโภค อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข้อ 2 มีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรด้านความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ อาทิ การซ้อมหนีภัย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) ข้อ 1 มีระบบอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยบริเวณอาคาร สถานที่ต่างๆ เป็นไปตามกฎหมายที่กำหนด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) และข้อ 5 ความพอเพียงของจำนวนห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88)

3.3.4 จัดให้มีพื้นที่ที่เอื้อต่อการจัดกิจกรรมทางวัฒนธรรม

ผลการวิเคราะห์ในภาพรวมด้านจัดให้มีพื้นที่ที่เอื้อต่อการจัดกิจกรรมทางวัฒนธรรม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74) เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลดังนี้

ระดับความพึงพอใจด้านจัดให้มีพื้นที่ที่เอื้อต่อการจัดกิจกรรมทางวัฒนธรรม อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข้อ 2 มีการส่งเสริมให้นักศึกษาและบุคลากรมีส่วนร่วมในกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87) และข้อ 1 มีพื้นที่รองรับการจัดกิจกรรมอย่างพอเพียง เช่น ห้องละหมาด พื้นที่ใส่บาตร การจัดงานวันลอยกระทงและสงกรานต์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61)

3.3.5 บริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ

ผลการวิเคราะห์ในภาพรวมบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32) เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์ และแปลผลข้อมูลดังนี้

ระดับความพึงพอใจบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข้อ 2 มีสถานที่ และห้องนั่งอ่านหนังสือของสำนักบรรณสารการพัฒนา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41) ข้อ 1 มีทรัพยากรสารสนเทศของสำนักบรรณสารการพัฒนา และข้อ 3 มีเทคโนโลยีสืบค้นเอกสารของสำนัก

บรรณสารการพัฒนา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32) และ ข้อ 4 การให้คำแนะนำ และข้อมูลจากสำนักบรรณสารการพัฒนา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22)

3.3.6 บริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษา

การวิเคราะห์ในภาพรวมบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษา อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02) เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลดังนี้

ระดับความพึงพอใจบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษา อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข้อ 1 Computer Lab และอุปกรณ์ในห้อง Lab ของสถาบัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19) ข้อ 6 ความสะอาดห้องเรียน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17) และข้อ 5 ความพร้อมของโสตทัศนอุปกรณ์ในห้องเรียน (ไม่รวมระบบอินเทอร์เน็ต) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09)

3.3.7 บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ

ผลการวิเคราะห์ในภาพรวมบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53) เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลดังนี้

ระดับความพึงพอใจบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข้อ 7.3 บริการด้านการพยาบาล (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77) ข้อ 7.1 บริการด้านการศึกษา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61) และข้อ 7.4 บริการด้านสถานที่/อุปกรณ์ในการออกกำลังกาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37)

ตารางที่ 4 แสดงระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมภายในสถาบัน จำแนกตามประเด็นการประเมิน

ความคิดเห็น	คณะ	ศูนย์/สภาคณาจารย์	สำนัก	สำนักงานอธิการบดี	ภาพรวมสถาบัน
1. การมีส่วนร่วมของบุคลากรในสถาบันที่ก่อให้เกิดวัฒนธรรมที่ดี	4.01	3.58	3.95	3.81	3.84
1) ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานตามนโยบายของสถาบัน	4.10	3.60	3.97	3.76	3.86
2) มีส่วนร่วมในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรการตรงต่อเวลา	3.84	3.50	3.87	3.79	3.75
3) มีส่วนร่วมในการเข้าร่วมกิจกรรมที่สำคัญของสถาบัน อาทิ วันสถาปนาสถาบัน วันสำคัญทางพุทธศาสนา	4.08	3.80	4.02	3.94	3.96
4) มีส่วนร่วมในการส่งเสริมค่านิยมร่วม WISDOM ให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร	4.01	3.40	3.97	3.76	3.78
2. การปรับแต่งและรักษาภูมิทัศน์ให้สวยงาม	4.27	4.10	4.08	3.92	4.09
1) ความสะอาดของบริเวณโดยรอบ	4.20	4.20	4.05	3.91	4.09

ความคิดเห็น	คณะ	ศูนย์/สภา คณาจารย์	สำนัก	สำนักงาน อธิการบดี	ภาพรวม สถาบัน
2) ความสวยงามของอาคารสถานที่โดยรอบ	4.27	3.90	4.11	3.94	4.05
3) ปรับแต่งและรักษาภูมิทัศน์ให้สวยงาม ร่มรื่น และสอดคล้องกับพื้นที่แวดล้อมอย่างเหมาะสม	4.34	4.20	4.08	3.90	4.13
3. สิ่งแวดล้อมด้านความปลอดภัยของอาคารสถานที่ และระบบสาธารณูปโภค	3.97	3.59	3.96	3.86	3.84
1) มีระบบอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยบริเวณอาคาร สถานที่ต่างๆ เป็นไปตามกฎหมายที่กำหนด	4.06	3.90	4.08	3.94	4.00
2) มีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรด้านความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ อาทิ การซ้อมหนีภัย	4.12	4.10	4.15	4.03	4.10
3) มีการให้บริการดูแลความปลอดภัยของบุคลากร โดยเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี	3.84	3.60	3.98	3.71	3.79
4) ความพอเพียงของระบบไฟฟ้า/แสงสว่างของ พื้นที่/ห้องทำงาน	4.01	2.80	4.02	3.86	3.67
5) ความพอเพียงของจำนวนห้องน้ำ	4.05	3.60	3.92	3.96	3.88
6) ความสะอาดของห้องน้ำ	3.76	3.40	3.69	3.75	3.65
7) การจัดเก็บขยะอย่างเหมาะสม	3.95	3.70	3.87	3.79	3.83
4. จัดให้มีพื้นที่ที่เอื้อต่อการจัดกิจกรรมทางวัฒนธรรม	3.87	3.70	3.79	3.61	3.74
1) มีพื้นที่รองรับการจัดกิจกรรมอย่างพอเพียง เช่น ห้องละหมาด พื้นที่ใส่บาตร การจัดงานวันลอยกระทง และสงกรานต์	3.71	3.40	3.80	3.52	3.61
2) มีการส่งเสริมให้นักศึกษาและบุคลากรมีส่วนร่วม ในกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ	4.02	4.00	3.77	3.70	3.87
5. บริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ	4.24	5.03	4.06	3.95	4.32
1) มีทรัพยากรสารสนเทศของสำนักบรรณสารการพัฒนา	4.22	5.10	4.08	3.89	4.32
2) มีสถานที่ และห้องนั่งอ่านหนังสือของสำนัก บรรณสารการพัฒนา	4.34	5.10	4.15	4.07	4.41
3) มีเทคโนโลยีสืบค้นเอกสารของสำนักบรรณสาร การพัฒนา	4.24	5.00	4.05	3.98	4.32
4) การให้คำแนะนำ และข้อมูลจากสำนักบรรณสาร การพัฒนา	4.15	4.90	3.97	3.87	4.22
6. บริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียน การสอนและการพัฒนานักศึกษา	3.77	4.67	4.08	3.57	4.02
1) Computer Lab และอุปกรณ์ในห้อง Lab ของ สถาบัน	3.91	5.00	4.20	3.65	4.19
2) ความสะดวกในการขอใช้บริการเทคโนโลยี	3.80	4.70	4.08	3.51	4.02
3) ความครอบคลุมความรวดเร็วในการเชื่อมต่อของ เครือข่ายไร้สาย	3.67	4.60	4.00	3.51	3.94
4) การให้คำแนะนำ และข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ Helpdesk	3.64	3.90	4.00	3.34	3.72
5) ความพร้อมของโสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียน(ไม่	3.78	4.90	4.07	3.61	4.09

ความคิดเห็น	คณะ	ศูนย์/สภา คณาจารย์	สำนัก	สำนักงาน อธิการบดี	ภาพรวม สถาบัน
รวมระบบอินเทอร์เน็ต)					
6) ความสะอาดห้องเรียน	3.82	4.90	4.13	3.83	4.17
7. บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ	3.56	3.55	3.64	3.37	3.53
7.1 บริการด้านการศึกษา	3.82	3.78	3.50	3.35	3.61
1) มีระบบฐานข้อมูลบริการการศึกษา	3.90	3.70	3.52	3.39	3.63
2) ความสะดวก/รวดเร็ว ในการใช้งานผ่านระบบบริการการศึกษา	3.81	3.70	3.52	3.37	3.60
3) คำแนะนำและข้อมูลจากกองบริการการศึกษา	3.82	3.70	3.46	3.31	3.57
4) สถานที่ตั้ง และที่ให้บริการของกองบริการการศึกษา	3.75	4.00	3.49	3.33	3.64
7.2 บริการด้านอาหาร	3.26	3.57	3.10	2.89	3.20
1) คุณภาพอาหาร/ราคา	3.31	3.80	3.15	2.92	3.30
2) ความเหมาะสมของสถานที่	3.21	3.30	3.10	2.89	3.12
3) ความสะอาด	3.26	3.60	3.07	2.85	3.19
7.3 บริการด้านการพยาบาล	3.62	3.88	3.87	3.70	3.77
1) ความพร้อมและความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการรักษา	3.59	3.80	3.82	3.64	3.71
2) สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ	3.77	4.40	4.15	3.83	4.04
3) แพทย์/พยาบาลให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนตรงประเด็น	3.60	3.70	3.80	3.64	3.69
4) มีขั้นตอนการทำงานที่รวดเร็ว และทันเวลา	3.60	3.70	3.84	3.70	3.71
5) ได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม	3.57	3.80	3.74	3.68	3.70
7.4 บริการด้านสถานที่/อุปกรณ์ในการออกกำลังกาย	3.43	2.70	4.01	3.36	3.37
1) ความพอเพียงของอุปกรณ์ในการออกกำลังกาย	3.40	2.60	4.02	3.37	3.34
2) ความเหมาะสมของพื้นที่ออกกำลังกาย	3.49	2.70	4.07	3.40	3.41
3) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการใช้อุปกรณ์กีฬา	3.41	2.80	3.93	3.31	3.36
เฉลี่ยรวม	3.95	4.03	3.94	3.73	3.91

หมายเหตุ: คะแนนเต็ม 5

บทที่ 4

สรุปผลการสำรวจและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบัน ประจำปี การศึกษา 2558 โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสถาบันที่สอดคล้องกับอัตลักษณ์ 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมภายในสถาบัน 3) เพื่อนำผลการวิเคราะห์และข้อเสนอแนะมาพัฒนาปรับปรุงในด้านการบริหารจัดการ และสภาพแวดล้อมภายในสถาบัน

การสำรวจครั้งนี้ทำการสำรวจบุคลากรที่ปฏิบัติงานจริงภายในสถาบัน ประกอบด้วยคณะ/ สำนัก/ กอง และศูนย์ต่างๆ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถาม 331 คน (จำนวนแบบสอบถามที่แจก 550 ชุด) จากจำนวนบุคลากรทั้งหมด 756 คน คิดเป็นร้อยละ 43.78

4.1 สรุปผลการสำรวจ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบัน ประจำปี การศึกษา 2558 สามารถสรุปรายงานออกเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 66.77 เพศชาย ร้อยละ 32.93

อายุ บุคลากรส่วนใหญ่อายุ 30-35 ปี ร้อยละ 19.94 รองลงมากลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 19.64 กลุ่มอายุ 36-40 ปี ร้อยละ 18.13 กลุ่มอายุ 41-45 ปี ร้อยละ 16.92 อายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 16.31 และกลุ่มอายุ 46-50 ปี ร้อยละ 8.46 น้อยที่สุด

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ระดับปริญญาโท ร้อยละ 38.67 รองลงมาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 37.16 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 13.92 และปริญญาเอก ร้อยละ 9.67

ประเภทบุคลากร ส่วนใหญ่สายสนับสนุน (ข้าราชการ และพนักงานสถาบัน) ร้อยละ 87.31 รองลงมาสายอาจารย์ ร้อยละ 10.27 และอื่นๆ (ลูกจ้าง) ร้อยละ 1.21

ระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน มีบุคลากรทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 45.02 รองลงมาทำงาน 3-5 ปี ร้อยละ 23.26 ทำงาน 6-9 ปี ร้อยละ 14.80 ทำงาน 1-2 ปี ร้อยละ 9.97 และทำงานไม่ถึงปี ร้อยละ 6.65

หน่วยงานที่สังกัด ส่วนใหญ่สังกัดคณะ ร้อยละ 40.48 รองลงมาสังกัดสำนักงานอธิการบดี ร้อยละ 38.07 สังกัดสำนัก ร้อยละ 18.43 และสังกัดศูนย์/สภาคณาจารย์ ร้อยละ 3.02

4.1.2 ความคิดเห็นของบุคลากรของสถาบันเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสถาบันที่สอดคล้องกับอัตลักษณ์

ระดับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสถาบันที่สอดคล้องกับอัตลักษณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 จากคะแนนเต็ม 5) ซึ่งสรุปผลการสำรวจตามประเด็นข้อคำถามหลัก ดังนี้

- 1) การบริหารจัดการและพัฒนาองค์กร อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17)
- 2) การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการบริหารจัดการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90)
- 3) บทบาทผู้บริหารสถาบัน ด้านภาวะผู้นำ มีความรู้คู่คุณธรรมและความรับผิดชอบ ต่อสังคม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16)

4.1.3 ความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมภายในสถาบัน

ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมภายในสถาบัน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 จากคะแนนเต็ม 5) ซึ่งสรุปผลการสำรวจตามประเด็นข้อคำถามหลัก ดังนี้

- 1) การมีส่วนร่วมของบุคลากรในสถาบันที่ก่อให้เกิดวัฒนธรรมที่ดี อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84)
- 2) การปรับแต่งและรักษาภูมิทัศน์ให้สวยงาม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09)
- 3) สิ่งแวดล้อมด้านความปลอดภัยของอาคารสถานที่และระบบสาธารณสุขภายใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84)
- 4) จัดให้มีพื้นที่ที่เอื้อต่อการจัดกิจกรรมทางวัฒนธรรม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74)
- 5) บริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32)
- 6) บริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษา อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02)
- 7) บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ (บริการด้านการศึกษา/บริการด้านอาหาร/บริการด้านการพยาบาล/บริการด้านสถานที่/อุปกรณ์ในการออกกำลังกาย) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53)

4.2 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

4.2.1 ความไม่พึงพอใจของบุคลากร

■ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

อาคารนราธิปพงศ์ประพันธ์ ไม่ค่อยมีสัญญาณ wifi ถ้าหากเจอสัญญาณก็จะไม่แรงหรือไม่เสถียร

■ กองกลาง

1. คุณภาพ ความสะอาด และราคา ของร้านขายอาหาร/ร้านขายผลไม้ ภายในโรงอาหารไม่มีความเหมาะสม (7)

2. ห้องน้ำชั้นใต้ดินอาคารนวมินทร์ฯ ไม่สะอาด มีด และส่งกลิ่นเหม็น (3)

3. ไม่มีความเข้มงวดในการ เข้า-ออก สถาบันของรถส่งของ/รถที่มีขนาดใหญ่ (2)

4. ลานจอดรถมีความสว่างไม่เพียงพอ (2)

5. พนักงานขับรถ และ รปภ. ของสถาบันขับรถย้อนศร ไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร

6. ลิฟต์มีเสียงดัง มีเสียงรบกวนตลอดเวลา

7. มีปัญหาไฟดับ ไฟตกบ่อยครั้งในเวลาทำงาน

8. การให้บริการของห้องพยาบาลไม่เป็นไปตามคิวในการให้บริการ

9. ไม่มีร้านอาหารอิสลาม

10. อุปกรณ์ออกกำลังกายมีน้อย

■ กองบริการการศึกษา

1. สถานที่ให้บริการของกองบริการการศึกษาไม่เหมาะสม

2. รูปถ่ายในฐานข้อมูลไม่แสดงใน <http://reg.nida.ac.th> ทำให้ไม่สามารถตรวจสอบสิทธิในการเข้าใช้บริการอาคารกีฬาของนักศึกษาได้

3. นักศึกษาได้รับบัตรประจำตัวนักศึกษาล่าช้า ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกในการเข้าใช้บริการอาคารกีฬา

4.2.2 ความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะของบุคลากร

■ กองกลาง

1) ควรเพิ่มแสงสว่างให้เพียงพอตามทางเดินภายในสถาบัน หน้าอาคารต่างๆ และบริเวณที่จอดรถ/ที่จอดรถชั้นใต้ดิน (3)

2) ควรมีทางเชื่อมระหว่างอาคาร (2)

3) ควรทำโรงอาหารให้มีลักษณะเปิดโล่ง อากาศถ่ายเทได้สะดวก (2)

4) ควรปรับปรุงโรงอาหารให้กว้าง ควบคุมราคาให้เหมาะสม และมีความหลากหลายของอาหาร (2)

- 5) ควรมีร้านอาหารบริเวณอาคารบุญชนะฯ
- 6) ควรมีการปรับปรุงทางเดินระหว่างชั้น เพื่อลดการใช้ลิฟท์
- 7) ระบบไฟฉุกเฉินควรมีการตรวจเช็คอย่างสม่ำเสมอ
- 8) ควรมีการใช้ลานบริเวณอาคารนวมินทร์ฯ ฝั่งอาคารจอดรถ เพื่อจัดกิจกรรมต่างๆ
- 9) ควรปรับปรุงสนามแบดมินตันให้เหมาะสม เช่น สีพื้น สีผนัง และแสงไฟ
- 10) ควรเพิ่มห้องละหมาดที่อาคารนวมินทร์ฯ และบริเวณอาคารต่างๆที่มีบุคคลภายนอกมาใช้สถานที่
- 11) ควรเพิ่มเครื่องออกกำลังกายให้เพียงพอ และซ่อมแซมให้ใช้งานได้ตลอดเวลา
- 12) ควรมีการเข้มงวดรถกระบะขนาดใหญ่ รถส่งของ ในการเข้า-ออก สถาบัน
- 13) ควรจัดสถานที่สูบบุหรี่ให้ห่างจากบริเวณพื้นที่จอดรถ

■ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

- 1) ควรปรับปรุงเครือข่ายไร้สายให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ของสถาบันฯ
- 2) ควรจัดให้มีการอบรมพัฒนาศักยภาพในการทำงาน เช่น การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเบื้องต้น และขั้นสูง

■ กองบริการการศึกษา

- กองบริการการศึกษาควรอยู่ในสถานที่ที่ติดต่อได้สะดวก

■ สำนักบรรณาสารการพัฒนา

- 1) ควรให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างเท่าเทียมกัน
- 2) ควรจัดหาหนังสือใหม่ที่ไม่เพียงแต่เฉพาะหนังสือด้านวิชาการ ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมการอ่าน และการพัฒนาตนเอง

■ ผู้บริหารสถาบัน

- 1) สถาบันฯ ควรเอาจริงใจในการสร้างวัฒนธรรมที่ดีกับบุคลากร และผู้บริหารทุกระดับควรเป็นตัวอย่างที่ดีในการปฏิบัติ ให้พนักงานได้เห็นถึงความสำคัญในการสร้างวัฒนธรรมที่ดี
- 2) ผู้บริหารควรมีการออกตรวจสถานที่ และบุคลากรภายในสถาบันแบบไม่เป็นที่ทางการ มากกว่าการประชุมอย่างเดียว

หมายเหตุ: ตัวเลขในวงเล็บแสดงถึงจำนวนผู้ตอบประเด็นนั้นๆ

บรรณานุกรม

- Likert, Rensis., 1932, "A Technique for the Measurement of Attitudes," **Archives of Psychology**,
Vol. (140) : 1- 55.
- ดวงเดือน พันธุ์นาวิน. 2531. การวัดและการวิจัยทัศนคติที่เหมาะสมตามหลักวิชาการ. วารสาร
ศึกษาศาสตร์ปริทัศน์. 5(1): 65.
- ประชุม สุวัตถิและคณะ. 2550. โครงการพัฒนาระบบประเมินความพึงพอใจต่อบริการ ภายใน
สถาบัน.
- กองแผนงาน 2554. ความพึงพอใจของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กองแผนงาน 2555. ความพึงพอใจของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กองแผนงาน 2556. ความพึงพอใจของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กองแผนงาน 2557. ความพึงพอใจของบุคลากร(สายสนับสนุน)ต่อคุณภาพการให้บริการของ
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของบุคลากร (สายวิชาการ/สายสนับสนุน) ต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบัน
ประจำปีการศึกษา 2558

คำชี้แจง: แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสถาบันในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านสภาพแวดล้อม ภูมิทัศน์ ปัจจัยเกื้อหนุน และด้านการบริหารจัดการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสถาบันที่สอดคล้องกับอัตลักษณ์ และจุดเน้น จุดเด่น หรือความเชี่ยวชาญเฉพาะของสถาบัน ซึ่งจะเป็นผลสะท้อนกลับให้สถาบันนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงสถาบันให้มีคุณภาพ และใช้เป็นแนวทางในการวางแผนกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ของสถาบัน

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของบุคลากรของสถาบันเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสถาบันที่สอดคล้องกับอัตลักษณ์

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมภายในสถาบัน

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 30 ปี 30 - 35 ปี 36 - 40 ปี
 41 - 45 ปี 46 - 50 ปี 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

4. ประเภทบุคลากร

สายอาจารย์ สายสนับสนุน อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

5. ระยะเวลาที่ท่านทำงานในองค์กรปัจจุบัน รวมทั้งหมด

ไม่ถึงปี ระหว่าง 1-2 ปี ระหว่าง 3-5 ปี
 ระหว่าง 6-9 ปี ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของบุคลากรของสถาบันเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสถาบันที่สอดคล้องกับอัตลักษณ์

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็น

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น					
	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วย	เห็นด้วยน้อย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่แสดงความคิดเห็น
1. การบริหารจัดการและพัฒนาองค์กร						
1) มีการส่งเสริมพันธกิจหลักของสถาบันในการสร้างผู้นำ พัฒนาการความรู้ การวิจัยด้านการบริหารการพัฒนา และการบริการวิชาการแก่สังคม	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วย	เห็นด้วยน้อย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่แสดงความคิดเห็น
2) มีการกำหนดแผนกลยุทธ์ด้านการปรับปรุงหลักสูตรที่มีเนื้อหาที่มีจุดเน้นสะท้อนอัตลักษณ์ของสถาบัน (เน้นความรู้คู่คุณธรรมและมีทักษะด้านการบริหารและพัฒนา)	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วย	เห็นด้วยน้อย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่แสดงความคิดเห็น
3) มีการบริหารจัดการด้านกายภาพ อาทิ ภูมิทัศน์ สิ่งแวดล้อม ห้องเรียน อุปกรณ์ประกอบการเรียนการสอน ห้องสมุด ห้องคอมพิวเตอร์ และจุดเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ได้อย่างเหมาะสม	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วย	เห็นด้วยน้อย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่แสดงความคิดเห็น
4) มีการนำระบบการประกันคุณภาพมาใช้ในการพัฒนาองค์กร	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วย	เห็นด้วยน้อย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่แสดงความคิดเห็น
5) มีการจัดสรรทุนให้อาจารย์และบุคลากรผลิตผลงานวิจัย และให้มีการตีพิมพ์ในระดับชาติและนานาชาติมากขึ้น	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วย	เห็นด้วยน้อย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่แสดงความคิดเห็น
6) มีการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะและความชำนาญในงานที่รับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วย	เห็นด้วยน้อย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่แสดงความคิดเห็น
2. การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการบริหารจัดการ						
มีการออกกฎระเบียบให้บุคลากรปฏิบัติตาม เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุผลตามพันธกิจ	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วย	เห็นด้วยน้อย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่แสดงความคิดเห็น
1) เปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติงานและตรวจสอบ ติดตาม ผลการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วย	เห็นด้วยน้อย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่แสดงความคิดเห็น
2) จัดช่องทางรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของบุคลากรและนักศึกษาได้อย่างเหมาะสมและโปร่งใส	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วย	เห็นด้วยน้อย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่แสดงความคิดเห็น
3. บทบาทผู้บริหารสถาบัน ด้านภาวะผู้นำ มีความรู้คู่คุณธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม						
1) มีภาวะผู้นำ และวิสัยทัศน์กว้างไกล	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วย	เห็นด้วยน้อย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่แสดงความคิดเห็น
2) มีความรู้ ความสามารถ คิดริเริ่มสร้างสรรค์	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วย	เห็นด้วยน้อย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่แสดงความคิดเห็น

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น					
	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วย	เห็นด้วยน้อย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่แสดงความคิดเห็น
พัฒนาสิ่งใหม่ๆ	มาก		น้อย		อย่างยิ่ง	ความคิดเห็น
3) มีความรับผิดชอบต่อสังคม และปฏิบัติตามเป็นแบบอย่างที่ดี	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วย	เห็นด้วยน้อย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่แสดงความคิดเห็น
4) ยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อวิจารณ์ของผู้อื่น	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วย	เห็นด้วยน้อย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่แสดงความคิดเห็น
5) ยึดมั่นและมีความเป็นผู้นำในด้านคุณธรรมและจริยธรรม	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วย	เห็นด้วยน้อย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่แสดงความคิดเห็น

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมภายในสถาบัน

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แสดงความคิดเห็น
1. การมีส่วนร่วมของบุคลากรในสถาบันที่ก่อให้เกิดวัฒนธรรมที่ดี						
1) ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานตามนโยบายของสถาบัน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แสดงความคิดเห็น
2) มีส่วนร่วมในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรการตรงต่อเวลา	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แสดงความคิดเห็น
3) มีส่วนร่วมในการเข้าร่วมกิจกรรมที่สำคัญของสถาบัน อาทิ วันสถาปนาสถาบัน วันสำคัญทางพุทธศาสนา	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แสดงความคิดเห็น
4) มีส่วนร่วมในการส่งเสริมค่านิยมร่วม WISDOM ให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แสดงความคิดเห็น
2. การปรับแต่งและรักษาภูมิทัศน์ให้สวยงาม						
1) ความสะอาดของบริเวณโดยรอบ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แสดงความคิดเห็น
2) ความสวยงามของอาคารสถานที่โดยรอบ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แสดงความคิดเห็น
3) ปรับแต่งและรักษาภูมิทัศน์ให้สวยงาม ร่มรื่น และสอดคล้องกับพื้นที่แวดล้อมอย่างเหมาะสม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แสดงความคิดเห็น
3. สิ่งแวดล้อมด้านความปลอดภัยของอาคารสถานที่และระบบสาธารณูปโภค						
1) มีระบบอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยบริเวณอาคารสถานที่ต่างๆ เป็นไปตามกฎหมายที่กำหนด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แสดงความคิดเห็น
2) มีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรด้านความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ อาทิ การซ้อมหนีภัย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แสดงความคิดเห็น
3) มีการให้บริการดูแลความปลอดภัยของบุคลากรโดยเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แสดงความคิดเห็น

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แสดงความคิดเห็น
4) ความพอเพียงของระบบไฟฟ้า/แสงสว่างของพื้นที่/ห้องทำงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แสดงความคิดเห็น
5) ความพอเพียงของจำนวนห้องน้ำ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แสดงความคิดเห็น
6) ความสะอาดของห้องน้ำ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แสดงความคิดเห็น
7) การจัดเก็บขยะอย่างเหมาะสม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แสดงความคิดเห็น
4. จัดให้มีพื้นที่ที่เอื้อต่อการจัดกิจกรรมทางวัฒนธรรม						
1) มีพื้นที่รองรับการจัดกิจกรรมอย่างพอเพียง เช่น ห้องละหมาด พื้นที่ใส่บาตร การจัดงานวันลอยกระทง และสงกรานต์	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แสดงความคิดเห็น
2) มีการส่งเสริมให้นักศึกษาและบุคลากรมีส่วนร่วมในกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แสดงความคิดเห็น
5. บริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ						
1) มีทรัพยากรสารสนเทศของสำนักบรรณสารการพัฒนา	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แสดงความคิดเห็น
2) มีสถานที่ และห้องนั่งอ่านหนังสือของสำนักบรรณสารการพัฒนา	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แสดงความคิดเห็น
3) มีเทคโนโลยีสืบค้นเอกสารของสำนักบรรณสารการพัฒนา	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แสดงความคิดเห็น
4) การให้คำแนะนำ และข้อมูลจากสำนักบรรณสารการพัฒนา	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แสดงความคิดเห็น
6. บริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษา						
1) Computer Lab และอุปกรณ์ในห้อง Lab ของสถาบัน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แสดงความคิดเห็น
2) ความสะดวกในการขอใช้บริการเทคโนโลยี	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แสดงความคิดเห็น
3) ความครอบคลุมความเร็วในการเชื่อมต่อของเครือข่ายไร้สาย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แสดงความคิดเห็น
4) การให้คำแนะนำ และข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ Helpdesk	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แสดงความคิดเห็น
5) ความพร้อมของโสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียน(ไม่รวมระบบอินเตอร์เน็ต)	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แสดงความคิดเห็น
6) ความสะอาดห้องเรียน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แสดงความคิดเห็น
7. บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ						
7.1 บริการด้านการศึกษา						
1) มีระบบฐานข้อมูลบริการการศึกษา	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แสดงความคิดเห็น
2) ความสะดวก/รวดเร็ว ในการใช้งานผ่านระบบบริการการศึกษา	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แสดงความคิดเห็น

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แสดงความคิดเห็น
3) คำแนะนำและข้อมูลจากกองบริการการศึกษา	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แสดงความคิดเห็น
4) สถานที่ตั้ง และที่ให้บริการของกองบริการการศึกษา	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แสดงความคิดเห็น
7.2 บริการด้านอาหาร						
1) คุณภาพอาหาร/ราคา	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แสดงความคิดเห็น
2) ความเหมาะสมของสถานที่	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แสดงความคิดเห็น
3) ความสะอาด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แสดงความคิดเห็น
7.3 บริการด้านการพยาบาล						
1) ความพร้อมและความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการรักษา	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แสดงความคิดเห็น
2) สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แสดงความคิดเห็น
3) แพทย์/พยาบาลให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนตรงประเด็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แสดงความคิดเห็น
4) มีขั้นตอนการทำงานที่รวดเร็ว และทันเวลา	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แสดงความคิดเห็น
5) ได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แสดงความคิดเห็น
7.4 บริการด้านสถานที่/อุปกรณ์ในการออกกำลังกาย						
1) ความพอเพียงของอุปกรณ์ในการออกกำลังกาย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แสดงความคิดเห็น
2) ความเหมาะสมของพื้นที่ออกกำลังกาย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แสดงความคิดเห็น
3) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการใช้อุปกรณ์กีฬา	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แสดงความคิดเห็น

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

.....

.....

ข้อควรปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

❖ ขอขอบคุณที่กรุณาให้ความคิดเห็น ❖