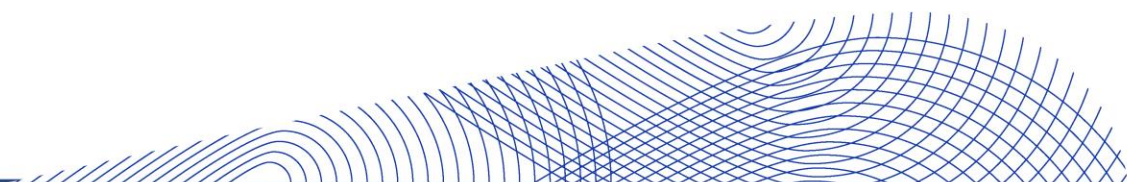


การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก
ประจำปี พ.ศ. 2568
กองบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล

การสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารการศึกษาศึกษา

ระหว่างวันที่ 1 – 31 มกราคม พ.ศ. 2568



ประเด็นในการมีส่วนร่วม

เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของ
กองบริหารการศึกษา ในประเด็นดังนี้

- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการติดต่อสื่อสาร
- ด้านคุณภาพการให้บริการ

สรุปข้อมูลของผู้มีส่วนร่วม

คณาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาของ
ส่วนงานที่มาติดต่อหรือรับบริการ

การสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารการศึกษา

ผลจากการมีส่วนร่วม

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แสดงข้อคิดเห็นต่อการให้บริการของ
กองบริหารการศึกษา ดังนี้

สิ่งที่ประทับใจ

การดำเนินงานและการให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจ กระตือรือร้น และให้บริการอย่างมี
อาชีพ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โอกาสพัฒนา

การปรับปรุงระบบและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ
มากขึ้น โดยเฉพาะในด้านการบริหารงาน การสื่อสาร และ
เทคโนโลยี เพื่อให้การดำเนินงานราบรื่นและเป็นไปตามแผน
ที่กำหนด

การนำผลจากการมีส่วนร่วมไปปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน

- นำมาพิจารณาทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่
ให้บริการมีความชัดเจน เพื่อตอบสนองความต้องการผู้มีส่วน
ได้ส่วนเสีย
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลการให้บริการผ่าน
ช่องทาง Online และที่จุดให้บริการ One Stop Service

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็น		
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
1. มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	91.04	8.96	3.43
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	95.45	4.55	3.55
3. มีช่องทางการให้บริการที่สะดวก	91.04	8.96	3.43
4. มีช่องทางการให้ข้อเสนอแนะได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้	91.04	8.96	3.43

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็น		
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
1. ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	92.54	7.46	3.52
2. การให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	92.54	7.46	3.54
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	86.57	13.43	3.54

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการติดต่อสื่อสาร

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็น		
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
1. การติดต่อทางโทรศัพท์ที่ไ้่ง่าย ไม่ต้องรอสายนาน	92.31	7.69	3.37
2. มีข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ และช่องทางการติดต่อสื่อสารหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น	92.54	7.46	3.43
3. มีสถานที่ให้บริการในการติดต่อที่เหมาะสม เช่น มีจุดให้บริการที่สะดวก	92.31	7.69	3.45

ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็น		
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
1. ได้รับการข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง	91.04	8.96	3.49
2. การให้บริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนดหรือที่แจ้งไว้	92.42	7.58	3.50

การให้บริการของกองบริหารการศึกษาในภาพรวม

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็น		
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
ในภาพรวมมีความพึงพอใจการให้บริการของกองบริหารการศึกษา	94.03	5.97	3.51

การประชุมเชิงปฏิบัติการ
การจัดการด้านการศึกษามีประสิทธิภาพ
สำหรับคณะกรรมการดำเนินงานด้านการศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล

วันที่ 31 มีนาคม – 2 เมษายน พ.ศ. 2568

ณ โรงแรมโนโวเทล มารีน่า ศรีราชา แอนด์ เกาะสีชัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

การประชุมเชิงปฏิบัติการการจัดการด้านการศึกษามีประสิทธิภาพ

ประเด็นหรือเรื่องในการมีส่วนร่วม	สรุปข้อมูลของผู้มีส่วนร่วม	ผลการมีส่วนร่วม	การนำผลจากการมีส่วนร่วมไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน
เรื่อง : การประชุมเชิงปฏิบัติการการจัดการด้านการศึกษามีประสิทธิภาพ สำหรับคณะกรรมการดำเนินงานด้านการศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ประเด็น : Brainstorming ปัญหาของกระบวนการทำงานด้านการศึกษาในปัจจุบัน	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก : คณะกรรมการดำเนินงานด้านการศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล การมีส่วนร่วม : ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เสนอแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการพัฒนากระบวนการทำงานด้านการศึกษารวมถึงการนำเสนอประเด็นข้อคิดเห็นร่วมกันและเปิดโอกาสให้ที่ประชุมได้แสดงความคิดเห็น โดยมีวิทยากรให้ข้อสังเกตเพิ่มเติม	วันที่ 31 มีนาคม - 2 เมษายน พ.ศ. 2568 กองบริหารการศึกษาค้นคว้าจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการการจัดการด้านการศึกษามีประสิทธิภาพ ให้กับคณะกรรมการดำเนินงานด้านการศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งเป็นหัวหน้างาน/ผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษาของส่วนงานเข้าร่วมประชุมเพื่อพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานด้านการศึกษามีประสิทธิภาพ การเสริมสร้างความสัมพันธ์และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการสนับสนุนการดำเนินงานด้านการศึกษาให้บรรลุตามแผนยุทธศาสตร์ที่ 2 Innovation Education and Authentic Learning ที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ ในการประชุมดังกล่าวผู้เข้าร่วมได้เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมประชุมฝึกปฏิบัติ ระดมความคิดเห็น และการนำเสนอแนวทางการพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยการ Brainstorming ปัญหาของกระบวนการทำงานด้านการศึกษาในปัจจุบันในประเด็นดังนี้ 1. ปัญหาด้านกระบวนการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตร 2. ปัญหาด้านระบบเทคโนโลยี ฐานข้อมูล และเอกสารสนับสนุน 3. ปัญหาด้านการสื่อสาร ประสานงาน และกระบวนการทำงาน	- นำมาพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานด้านการศึกษามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับความต้องการในปัจจุบัน - กองบริหารการศึกษาและส่วนงานมีการพัฒนาในการทำงานร่วมกัน

