

ความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรที่มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
The Satisfaction and Expectation of personnels who use the service
of the Office of Quality Development, Kasetsart University

กัลยาณี รัตนวราหะ^{1*}
Kanlayanee Ratanavara^{1*}

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาผลการดำเนินงานการให้บริการของสำนักงานพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และ 2) ศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรที่มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากร ที่มาใช้บริการสำนักงานพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประกอบด้วย คณะ สำนัก สถาบัน ทุกระดับ และบุคลากรจากหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย ที่ให้ข้อมูลตามความสมัครใจ จำนวน 66 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม Google forms ค่าความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.60 - 1.00 และได้ค่าความเชื่อมั่นโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.931 สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลการดำเนินงานการให้บริการของสำนักงานพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผลการดำเนินงานตามกลยุทธ์ของแผนปฏิบัติงานของสำนักงานพัฒนาคุณภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งสำนักงานพัฒนาคุณภาพ ขับเคลื่อนการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ ทั้งหมด 8 กลยุทธ์ ในภาพรวมมี 53 โครงการ ดำเนินงานแล้วเสร็จ 49 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 92.45 อยู่ระหว่างดำเนินงาน 3 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 5.66 และยังไม่ดำเนินงาน 1 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 1.89 และ 2) ความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรที่มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในภาพรวม ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 มีความคาดหวังในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ ความคาดหวัง การให้บริการ

Abstract

The objectives of the research were to study the performance of service provision at the Office of Quality Development, Kasetsart University, and to investigate the satisfaction and expectations of personnel who utilize the services of the Office of Quality Development, Kasetsart University. The sample group in this research consisted of individuals who had utilized the services of the Office of Quality Development, Kasetsart University. This sample group included faculty members, department members, institution members from all campuses, and 66 external members, all of whom voluntarily participated in the survey. The research tool utilized was Google Forms. The concordances ranged between 0.60 - 1.00, and reliability was determined by calculating the alpha coefficient according to Cronbach's method, resulting in a reliability value of 0.931. Statistical analyses included percentage, mean, and standard deviation. The results indicated the following: 1) Performance of the Office of Quality Development, Kasetsart University: The results reflect the implementation of strategies

¹ สำนักงานพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กรุงเทพมหานคร 10900

¹ Office of Quality Development, Kasetsart University, Bangkok, 10900

*Corresponding author: e-mail: psdkyc@ku.ac.th

Received: June 13, 2023, Accepted: July 25, 2023, Published: April 20, 2024



outlined in the operational plan of the Office of Quality Development for the fiscal year 2022. The office operates based on 8 strategies. In total, there were 53 projects, out of which 49 projects were completed (92.45%), 3 projects are ongoing (5.66%), and 1 project is pending (1.89%). 2) Satisfaction and Expectations of Service Performance: The service recipients expressed a high level of satisfaction (with an average rating of 4.28) and had high expectations (with an average rating of 4.36) for the service performance.

Keywords: satisfaction, expectation, service

บทนำ

บริบทและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงของสังคมโลกในปัจจุบันเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการปรับตัวของนานาชาติทั่วโลก ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ล้ำหน้าอย่างก้าวกระโดด จึงเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและการปกครองอย่างรวดเร็ว การเกิดของประชากรที่ลดลง วิกฤตทางการศึกษาของผู้เรียนจึงลดลงเช่นกัน ส่งผลให้มีการแข่งขันกันสูงทุกด้าน ไม่เว้นแม้กระทั่งในวงการของการศึกษา การพัฒนาและปฏิรูปการศึกษาจึงเกิดขึ้นทั่วโลก จากสภาวะการณ์เปลี่ยนแปลงประเทศไทยจึงได้รับอิทธิพลจากการเปลี่ยนแปลงเหล่านั้นเช่นกัน องค์กรและบุคคลต่าง ๆ ได้เล็งเห็นถึงสภาวะการณ์ต่าง ๆ เหล่านี้ จึงได้กำหนดนโยบาย และแนวทางในการพัฒนาการศึกษาของประเทศ ทำให้การแข่งขันทางด้านการศึกษาที่สูงขึ้น สถาบันการศึกษาจึงต้องพลิกโฉมเพื่อความอยู่รอด (ประหยัด, 2561)

ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. 2562 มาตรา 27 สถาบันอุดมศึกษาต้องดำเนินการให้คณาจารย์และบุคลากรอื่นมีความรู้เท่าทันความก้าวหน้าทางวิชาการในโลก พัฒนาการเรียนการสอน การวิจัย ให้ทันสมัยสอดคล้อง กับความเปลี่ยนแปลงทางวิชาการ ความเปลี่ยนแปลงโลก สังคม และเทคโนโลยี ส่งเสริมและสนับสนุนการผลิตผลงานทางวิชาการในระดับชาติและระดับนานาชาติ มาตรา 32 สถาบันอุดมศึกษาต้องให้การศึกษอย่างเต็มที่กับผู้เรียน โดยมุ่งพัฒนาให้ผู้เรียนมีความเป็นเลิศทั้งในด้านวิชาการหรือวิชาชีพ และเป็นคนดีของสังคมให้สถาบันอุดมศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาตามมาตรา 62 ให้สถาบันอุดมศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการอุดมศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา การประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ในส่วนที่เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพภายใน การติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา และพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการมาตรฐานอุดมศึกษาประกาศกำหนด (กระทรวงศึกษาธิการ, 2553)

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จึงมีแนวทางการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยกำหนดนโยบายการพัฒนากระบวนการของมหาวิทยาลัยทั่วทั้งองค์กรเพื่อนำไปสู่ความเป็นเลิศ และมีเป้าหมาย 3 ประการ คือ 1) ตอบโจทย์พันธกิจ และความเป็นตัวตนของมหาวิทยาลัย 2) สร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน 3) บูรณาการกับยุทธศาสตร์ชาติ (จงรัก, 2564.) จะเห็นว่า การมุ่งพัฒนาคุณภาพการศึกษามีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย การที่จะพัฒนาคุณภาพการศึกษานั้น จำเป็นต้องทราบถึงความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการ และนำเสนอเป็นแนวทางการในการปรับปรุงและพัฒนาของสำนักงานพัฒนาคุณภาพ ให้มีประสิทธิภาพ และส่งผลให้มหาวิทยาลัยมีความเป็นมาตรฐาน และเป็นที่ยอมรับต่อสังคม ตลอดจนมีการจัดการศึกษา อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

สำนักงานพัฒนาคุณภาพ มีวิสัยทัศน์ในการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพของมหาวิทยาลัยสู่ความเป็นเลิศในระดับสากล ตามนโยบายการพัฒนากระบวนการของมหาวิทยาลัยทั่วทั้งองค์กรเพื่อนำไปสู่ความเป็นเลิศ โดยมีหน้าที่เสริมสร้าง พัฒนาระบบและกลไก รวมทั้งประสานและส่งเสริมให้มีการนํานโยบายด้านการพัฒนาคุณภาพและการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยไปสู่การปฏิบัติด้วยการสื่อสาร สร้างความเข้าใจผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมทั่วทั้งมหาวิทยาลัย รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านคุณภาพและความเสี่ยงขององค์กร ให้บริการวิชาการด้านพัฒนาคุณภาพ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านพัฒนาคุณภาพกับหน่วยงานภายนอก เพื่อการพัฒนาระบบและกลไกการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ให้บริการวิชาการด้านหลักสูตร เพื่อขับเคลื่อนหลักสูตรสู่ความเป็นสากล จากเหตุผลดังกล่าว ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจ

และความคาดหวังของบุคลากรที่มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อเป็นแนวทางให้แก่ผู้บริหาร รวมทั้งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้นำผลการศึกษาวិจัยไปพัฒนาปรับปรุงการดำเนินการของสำนักงานพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานการให้บริการของสำนักงานพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรที่มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ระเบียบวิธีวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

รูปแบบ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยการสำรวจความคิดเห็นจากบุคลากรที่มาใช้บริการสำนักงานพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และบุคลากรจากหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประกอบด้วย ด้านภาพลักษณ์หน่วยงาน ด้านประโยชน์การให้บริการวิชาการ ด้านการบริการ และด้านบุคลากร

ตัวแปรที่ ศึกษา คือ 1) การดำเนินงานการให้บริการของสำนักงานพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และ 2) ความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรที่มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ บุคลากร ที่มาใช้บริการสำนักงานพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประกอบด้วย คณะ สำนัก สถาบัน ทุกวิทยาเขต จำนวนทั้งหมด 82 ส่วนงาน และบุคลากรจากหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม – 31 กรกฎาคม 2565 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลตามความสมัครใจในการตอบแบบสอบถาม จำนวน 66 คน ตอบแบบสอบถามผ่าน Google forms

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล และส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรที่มาใช้บริการ 3 ด้าน 1) ด้านประโยชน์การให้บริการวิชาการ 2) ด้านการบริการ และ 3) ด้านบุคลากร ซึ่งแบบประเมินทั้ง 3 ด้าน มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ตรวจสอบคุณภาพ โดยผู้เชี่ยวชาญ ได้ค่าความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.60 - 1.00 และได้ค่าความเชื่อมั่นโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของ Cronbach แบบประเมินทั้งฉบับเท่ากับ 0.931 จึงสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามด้วย Google forms สร้าง QR Code และจัดทำบันทึกข้อความขอความอนุเคราะห์จากคณะ สถาบัน สำนัก กอง วิทยาเขต เพื่อตอบแบบสอบถามผ่าน Google forms กลุ่มผู้ให้ข้อมูลตามความสมัครใจในการตอบแบบสอบถาม จำนวน 66 คน จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) มีขั้นตอนการดำเนินการ คือ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล เป็นการวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) 2) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรที่มาใช้บริการที่มีต่อของสำนักงานพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยเกณฑ์ในการแปลความหมาย มีดังนี้ (ชูศรี, 2550) ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50-5.00, 3.50-4.49, 2.50-3.49, 1.50-2.49 และ 1.00-1.49 หมายถึง ระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามลำดับ ในส่วนของข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสะท้อนความคิดเห็น และนำข้อมูลที่ได้มาสรุป วิเคราะห์ สังเคราะห์ และเขียนเป็นข้อความเชิงพรรณนา โดยใช้วิธีการ Content Analysis

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรที่มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สามารถสรุปผลได้ 2 ประเด็น ดังนี้

1. ผลการดำเนินงานการให้บริการของสำนักงานพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผลการดำเนินงานตามกลยุทธ์ในแผนปฏิบัติงานของสำนักงานพัฒนาคุณภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สำนักงานพัฒนาคุณภาพ ขับเคลื่อนการดำเนินงานด้วยแผนกลยุทธ์ ทั้งหมด จำนวน 8 กลยุทธ์ ในภาพรวม มีการดำเนินงานทั้งหมด จำนวน 53 โครงการ ดำเนินงานแล้วเสร็จ จำนวน 49 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 92.45 อยู่ระหว่างดำเนินงาน จำนวน 3 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 5.66 และยังไม่ดำเนินงาน จำนวน 1 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 1.89 หากพิจารณาเป็นรายกลยุทธ์ พบว่า กลยุทธ์ที่ดำเนินการแล้ว จำนวน 5 กลยุทธ์ คือกลยุทธ์ที่ 2 การส่งเสริมการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จำนวน 4 โครงการ กลยุทธ์ที่ 4 การส่งเสริมเพื่อยกระดับคุณภาพหลักสูตรให้ได้มาตรฐานสากล จำนวน 11 โครงการ กลยุทธ์ที่ 5 การควบคุมคุณภาพหลักสูตรตามกรอบ TQF จำนวน 7 โครงการ กลยุทธ์ที่ 6 การส่งเสริมการยกอันดับมหาวิทยาลัยโลก จำนวน 1 โครงการ และกลยุทธ์ที่ 8 สร้างระบบการบริหารจัดการที่คล่องตัวมีประสิทธิภาพ ตามหลักธรรมาภิบาล จำนวน 2 โครงการ กลยุทธ์ที่อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 3 กลยุทธ์ คือ กลยุทธ์ที่ 1 การส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพองค์กรสู่ความเป็นเลิศด้วย Excellence Model จำนวน 2 โครงการ กลยุทธ์ที่ 3 การจัดการความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร จำนวน 1 โครงการ และกลยุทธ์ที่ยังไม่ดำเนินการ จำนวน 1 กลยุทธ์ คือ กลยุทธ์ที่ 7 การบริหารและพัฒนาทรัพยากรภายในสำนักงานพัฒนาคุณภาพ จำนวน 1 โครงการ

งานมาตรฐานและประเมินคุณภาพ รับผิดชอบทั้งหมด จำนวน 3 กลยุทธ์ จำนวน 22 โครงการ มีการดำเนินโครงการแล้วเสร็จทั้งหมดตามแผนการดำเนินงาน และทันตามรอบปีงบประมาณ คือ กลยุทธ์ที่ 2 การส่งเสริมการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จำนวน 4 โครงการ กลยุทธ์ที่ 4 การส่งเสริมเพื่อยกระดับคุณภาพหลักสูตรให้ได้มาตรฐานสากลจำนวน 11 โครงการ และกลยุทธ์ที่ 5 การควบคุมคุณภาพหลักสูตรตามกรอบ TQF จำนวน 7 โครงการ

งานพัฒนาคุณภาพองค์กร รับผิดชอบทั้งหมด จำนวน 3 กลยุทธ์ จำนวน 9 โครงการ มีการดำเนินงาน จำนวน 2 กลยุทธ์ คือ กลยุทธ์ที่ 6 การส่งเสริมการยกอันดับของมหาวิทยาลัยโลก จำนวน 1 โครงการ และกลยุทธ์ที่ 8 สร้างระบบการบริหารจัดการที่คล่องตัวมีประสิทธิภาพ ตามหลักธรรมาภิบาล จำนวน 1 โครงการ อยู่ระหว่างดำเนินงาน จำนวน 1 กลยุทธ์ คือ กลยุทธ์ที่ 1 การส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ด้วย Excellence Model ดำเนินการแล้วจำนวน 5 โครงการ อยู่ระหว่างดำเนินงาน จำนวน 2 โครงการ

งานบริหารความเสี่ยง รับผิดชอบทั้งหมด จำนวน 1 กลยุทธ์ จำนวน 8 โครงการ คือ กลยุทธ์ที่ 3 การจัดการความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร มีโครงการทั้งหมด จำนวน 8 โครงการ ดำเนินการแล้ว จำนวน 7 โครงการ อยู่ระหว่างดำเนินงาน จำนวน 1 โครงการ

งานบริหารและธุรการ งานพัฒนาคุณภาพองค์กร และงานบริหารความเสี่ยง รับผิดชอบร่วมกันทั้งหมด จำนวน 2 กลยุทธ์ จำนวน 15 โครงการ มีการดำเนินโครงการแล้วเสร็จทันตามรอบปีงบประมาณจำนวน 1 กลยุทธ์ คือ กลยุทธ์ที่ 8 สร้างระบบการบริหารจัดการที่คล่องตัวมีประสิทธิภาพ ตามหลักธรรมาภิบาล ดำเนินการแล้ว จำนวน 2 โครงการ อยู่ระหว่างดำเนินงาน จำนวน 1 กลยุทธ์ คือ กลยุทธ์ที่ 7 การบริหารและพัฒนาทรัพยากรภายใน ดำเนินการแล้ว จำนวน 12 โครงการ ยังไม่ดำเนินการ จำนวน 1 โครงการ (ดังตารางที่ 1)

2. ความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรที่มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ภาพลักษณ์หน่วยงานเป็นการสอบถามความพึงพอใจและความคาดหวังในภาพรวมของสำนักงานพัฒนาคุณภาพ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14) และมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25)

สำนักงานพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีการให้บริการ 3 ด้าน 1) ด้านประโยชน์ การให้บริการวิชาการ 2) ด้านการบริการ และ 3) ด้านบุคลากร ผลความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรที่มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในภาพรวม

ความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรที่มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28) มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36) (ดังตารางที่ 2) เมื่อพิจารณาตามงานต่าง ๆ ทั้ง 4 งาน พบว่า งานบริหารและธุรการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59) รองลงมา คือ งานพัฒนาคุณภาพองค์กร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40) (ดังตารางที่ 3) งานบริหารความเสี่ยง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15) และงานมาตรฐานและประเมินคุณภาพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03) ตามลำดับ (ดังตารางที่ 4) สำหรับความคาดหวังของผู้รับบริการ พบว่า งานบริหารและธุรการ มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56) รองลงมา คือ งานพัฒนาคุณภาพองค์กร มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.47) (ดังตารางที่ 3) งานบริหารความเสี่ยง มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.27) และงานมาตรฐานและประเมินคุณภาพ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12) ตามลำดับ (ดังตารางที่ 4)

ตารางที่ 1 ผลการดำเนินงานการให้บริการของสำนักงานพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

โครงการ/กิจกรรม	จำนวน โครงการ	ดำเนินการ แล้ว	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ยังไม่ ดำเนินการ
ภาพรวมสำนักงานพัฒนาคุณภาพ	53	49	3	1
กลยุทธ์ที่ 1 การส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ด้วย Excellence Model	7	5	2	-
งานพัฒนาคุณภาพองค์กร	7	5	2	-
1 โครงการพัฒนาระบบการบริหารคุณภาพ มก.	-	/	-	-
2 โครงการก้าวหน้าสู่ความเป็นเลิศ กลุ่มท้าทาย	-	/	-	-
3 โครงการก้าวหน้าสู่ความเป็นเลิศ กลุ่มพัฒนาต่อเนื่อง	-	/	-	-
4 โครงการอบรมและให้คำปรึกษาแบบเน้นผล (Intensive Training Consultant : ITC)	-	-	/	-
5 โครงการพัฒนาศักยภาพที่ปรึกษาด้านการพัฒนาคุณภาพ มก.	-	/	-	-
6 โครงการประเมินความผูกพันของนิสิตระดับปริญญาตรี มก.	-	-	/	-
7 โครงการประเมินตนเองของ มก.	-	/	-	-
กลยุทธ์ที่ 2 การส่งเสริม การบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	4	4	-	-
งานมาตรฐานและประเมินคุณภาพ	4	4	-	-
1 โครงการรางวัลคุณภาพ มก.	-	/	-	-
2 การพัฒนาระบบงานรางวัลคุณภาพ มก.	-	/	-	-
3 การพัฒนาระบบสำรวจเพื่อการพัฒนาคุณภาพ มก.	-	/	-	-
4 โครงการเครือข่ายด้านการประกันคุณภาพ	-	/	-	-
กลยุทธ์ที่ 3 การจัดการความเสี่ยงทั้งองค์กร	8	7	1	-
งานบริหารความเสี่ยง	8	7	1	-
1 โครงการประชุมชี้แจงนโยบายและกระบวนการบริหารความเสี่ยง	-	/	-	-
2 โครงการอบรมเทคนิคการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงเพื่อพัฒนาองค์กร	-	/	-	-
3 โครงการอบรมการจัดทำรายงานการประเมินการควบคุมภายใน	-	/	-	-
4 โครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านบริการความเสี่ยง	-	/	-	-
5 โครงการอบรมการใช้ระบบฐานข้อมูลด้านบริการความเสี่ยง	-	/	-	-
6 โครงการจัดทำคู่มือบริหารความเสี่ยง	-	-	/	-
7 การประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง	-	/	-	-
8 โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง การวิเคราะห์ความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยงระดับหน่วยงาน	-	/	-	-

ตารางที่ 1 (ต่อ)

โครงการ/กิจกรรม		จำนวน โครงการ	ดำเนินการ แล้ว	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ยังไม่ ดำเนินการ
กลยุทธ์ที่ 4 การส่งเสริมเพื่อยกระดับคุณภาพหลักสูตร ให้ได้มาตรฐานสากล		11	11	-	-
งานมาตรฐานและประเมินคุณภาพ		11	11	-	-
1	โครงการให้คำปรึกษาการจัดทำแผนปรับปรุงจากการประเมินคุณภาพ การศึกษา	-	/	-	-
2	โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่องการออกแบบหลักสูตร โดยยึดหลักการจัดการศึกษาแบบมุ่งเน้นผลการเรียนรู้ รุ่นที่ 2	-	/	-	-
3	โครงการให้ความรู้และชี้แจงเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษา ภายในระดับหลักสูตร ตามเกณฑ์ AUN-QA Version 4 (รุ่นที่ 2)	-	/	-	-
4	โครงการให้ความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ตามเกณฑ์ AUN-QA และการวิเคราะห์ประเด็นที่ หลักสูตรยังปฏิบัติไม่ครบตามเกณฑ์ รุ่นที่ 2	-	/	-	-
5	โครงการให้คำปรึกษาการจัดทำ Gap Identification Criteria	-	/	-	-
6	โครงการให้คำปรึกษาและชี้แจงการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง	-	/	-	-
7	โครงการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ตามเกณฑ์ AUN-QA	-	/	-	-
8	โครงการพัฒนาคณะทำงานในการขับเคลื่อนหลักสูตร มก. สู่วิชาชีพ สู่ความเป็นเลิศระดับสากลหรือวิชาชีพ	-	/	-	-
9	โครงการรายงานผลการดำเนินการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์การ ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรตามเกณฑ์ AUN-QA	-	/	-	-
10	โครงการประชุมคณะทำงานในการขับเคลื่อนหลักสูตร มก. สู่ความเป็นเลิศระดับสากลและวิชาชีพ	-	/	-	-
11	โครงการสร้างผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ตามเกณฑ์ AUN-QA Version 4.0 มก.	-	/	-	-
กลยุทธ์ที่ 5 การควบคุมคุณภาพหลักสูตรตามกรอบ TQF		7	7	-	-
งานมาตรฐานและประเมินคุณภาพ		7	7	-	-
1	โครงการพัฒนาคุณภาพด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	-	/	-	-
2	โครงการเตรียมความพร้อมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับวิทยาเขตและระดับมหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2563	-	/	-	-
3	โครงการเตรียมความพร้อมรับประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับ หลักสูตร	-	/	-	-
4	โครงการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ระดับวิทยาเขต	-	/	-	-
5	โครงการสร้างความรู้ความเข้าใจในการใช้ฐานข้อมูล CHE QA Online	-	/	-	-
6	โครงการเตรียมความพร้อมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับ วิทยาเขต และระดับมหาวิทยาลัย	-	/	-	-
7	โครงการประเมินคุณภาพภายนอก	-	/	-	-
กลยุทธ์ที่ 6 การส่งเสริมการยกอันดับของมหาวิทยาลัยโลก		1	1	-	-
งานพัฒนาคุณภาพองค์กร		1	1	-	-
1	โครงการขับเคลื่อนเพื่อยกอันดับโลก มก.	-	/	-	-
กลยุทธ์ที่ 7 การบริหารและพัฒนาทรัพยากรภายใน		13	12	-	1
งานบริหารและธุรการ		7	6	-	1
1	โครงการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่	-	/	-	-
2	โครงการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล	-	-	-	/
3	โครงการสัมมนา	-	/	-	-
4	โครงการอบรมเทคนิคการกำหนด KPIs ของตำแหน่งงาน	-	/	-	-
5	โครงการอบรมการเขียนผลงานทางวิชาการ	-	/	-	-

ความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรที่มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 1 (ต่อ)

โครงการ/กิจกรรม	จำนวน โครงการ	ดำเนินการ แล้ว	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ยังไม่ ดำเนินการ
กลยุทธ์ที่ 7 (ต่อ)				
6 โครงการศึกษาดูงาน	-	/	-	-
7 โครงการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารและหัวหน้างาน	-	/	-	-
งานพัฒนาคุณภาพองค์กร	1	1	-	-
8 โครงการจัดการระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพ	-	/	-	-
งานบริหารความเสี่ยง	5	5	-	-
9 โครงการจัดทำแผนปฏิบัติการ	-	/	-	-
10 โครงการพัฒนาการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ	-	/	-	-
11 โครงการประชุมรับมอบนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อ ขับเคลื่อนภารกิจของสำนักงานพัฒนาคุณภาพ	-	/	-	-
12 โครงการจัดการความรู้เพื่อการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน	-	/	-	-
13 โครงการบริหารความเสี่ยงของสำนักงานพัฒนาคุณภาพ	-	/	-	-
กลยุทธ์ที่ 8 สร้างระบบการบริหารจัดการที่คล่องตัวมีประสิทธิภาพ ตามหลักธรรมาภิบาล	2	2	-	-
งานบริหารและธุรการ งานมาตรฐานและประเมินคุณภาพ งานพัฒนา คุณภาพองค์กร และงานบริหารความเสี่ยง	1	1	-	-
1 โครงการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการทำงานให้มีความเชื่อมโยง และสอดคล้องกันในแต่ละภารกิจ โดยมุ่งเน้นความรวดเร็วและคล่องตัว ความถูกต้อง ระยะเวลา การลดขั้นตอน การใช้เทคโนโลยี และระบบ ฐานข้อมูล	-	/	-	-
งานพัฒนาคุณภาพองค์กร	1	1	-	-
2 โครงการส่งเสริมการขับเคลื่อน KUQS ในการบริหารงาน	-	/	-	-

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรที่มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนา
คุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในภาพรวม (n = 66)

รายการ	ภาพรวม					
	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านประโยชน์การให้บริการวิชาการ	4.15	0.70	มาก	4.28	0.66	มาก
ด้านการบริการ	4.28	0.71	มาก	4.33	0.70	มาก
ด้านบุคลากร	4.43	0.62	มาก	4.47	0.60	มาก
รวมเฉลี่ย	4.28	0.68	มาก	4.36	0.65	มาก

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรที่มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนา
คุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2 งาน คือ งานบริหารและธุรการ และงานพัฒนาคุณภาพองค์กร
ทั้งหมด 3 ด้าน คือ ด้านประโยชน์การให้บริการวิชาการ ด้านการบริการ และด้านบุคลากร (n = 66)

รายการ	งานบริหารและธุรการ						งานพัฒนาคุณภาพองค์กร					
	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านประโยชน์ การให้บริการวิชาการ	4.53	0.52	มากที่สุด	4.59	0.51	มากที่สุด	4.27	0.76	มาก	4.39	0.70	มาก
ด้านการบริการ	4.60	0.69	มากที่สุด	4.51	0.68	มากที่สุด	4.35	0.66	มาก	4.43	0.66	มาก
ด้านบุคลากร	4.63	0.67	มากที่สุด	4.57	0.68	มากที่สุด	4.59	0.62	มากที่สุด	4.60	0.60	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.59	0.63	มากที่สุด	4.56	0.62	มากที่สุด	4.40	0.68	มาก	4.47	0.65	มาก



ตารางที่ 4 ความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรที่มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2 งาน คือ งานมาตรฐานแลประเมินคุณภาพ และงานบริหารความเสี่ยง ทั้งหมด 3 ด้าน คือ ด้านประโยชน์การให้บริการวิชาการ ด้านการบริการ และด้านบุคลากร (n = 66)

รายการ	งานมาตรฐานและประเมินคุณภาพ						งานบริหารความเสี่ยง					
	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านประโยชน์	3.75	0.77	มาก	3.89	0.78	มาก	4.03	0.74	มาก	4.23	0.65	มาก
การให้บริการวิชาการ												
ด้านการบริการ	4.04	0.79	มาก	4.13	0.82	มาก	4.13	0.68	มาก	4.23	0.62	มาก
ด้านบุคลากร	4.31	0.74	มาก	4.34	0.72	มาก	4.29	0.62	มาก	4.35	0.56	มาก
รวมเฉลี่ย	4.03	0.77	มาก	4.12	0.78	มาก	4.15	0.68	มาก	4.27	0.61	มาก

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรที่มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า 1) ผลการดำเนินงานการให้บริการของสำนักงานพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีผลการดำเนินงานตามกลยุทธ์ในแผนปฏิบัติงานของสำนักงานพัฒนาคุณภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สำนักงานพัฒนาคุณภาพ ขับเคลื่อนการดำเนินงานด้วยแผนกลยุทธ์ทั้งหมด จำนวน 8 กลยุทธ์ ในภาพรวมมีการดำเนินงานทั้งหมด จำนวน 53 โครงการ ดำเนินงานแล้วเสร็จ จำนวน 49 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 92.45 อยู่ระหว่างดำเนินงาน จำนวน 3 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 5.66 และยังไม่ดำเนินงาน จำนวน 1 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 1.89 หากพิจารณาเป็นรายกลยุทธ์ พบว่า กลยุทธ์ที่ดำเนินการแล้วเสร็จครบทุกโครงการ คือ กลยุทธ์ที่ 2 การส่งเสริมการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล กลยุทธ์ที่ 4 การส่งเสริมเพื่อยกระดับคุณภาพหลักสูตรให้ได้มาตรฐานสากล กลยุทธ์ที่ 5 การควบคุมคุณภาพหลักสูตรตามกรอบ TQF กลยุทธ์ที่ 6 การส่งเสริมการยกอันดับของมหาวิทยาลัยโลก และกลยุทธ์ที่ 8 สร้างระบบการบริหารจัดการที่คล่องตัวมีประสิทธิภาพ ตามหลักธรรมาภิบาล เป็นเพราะ ผู้บริหารมีการวางแผนครอบคลุมทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ มีกระบวนการที่ชัดเจน มีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผน ส่งผลให้การดำเนินงานแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด สำหรับกลยุทธ์ที่อยู่ระหว่างดำเนินงาน กลยุทธ์ที่ 1 การส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ด้วย Excellence Model กลยุทธ์ที่ 3 การจัดการความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร โครงการอยู่ระหว่างดำเนินการ คือ โครงการจัดทำคู่มือบริหารความเสี่ยง เป็นเพราะ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน มีหลายขั้นตอน เช่น การกำหนดหัวเรื่องและศึกษารายละเอียดเอกสารที่เกี่ยวข้อง การจัดทำ Work Flow การเขียนรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน การส่งเล่มรายงานให้ผู้ปฏิบัติงานทดสอบว่าสามารถดำเนินการตามขั้นตอนได้อย่างถูกต้อง และสุดท้ายคือการปรับปรุงคู่มือตามข้อเสนอแนะของผู้ปฏิบัติงาน จึงส่งผลให้โครงการจัดทำคู่มือบริหารความเสี่ยงต้องดำเนินการข้ามปีงบประมาณ กลยุทธ์ที่ยังไม่ได้ดำเนินงาน กลยุทธ์ที่ 7 การบริหารและพัฒนาทรัพยากรภายใน คือ โครงการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล เป็นเพราะ ทุกงานมีภาระงานมากทั้งประจำและเร่งด่วน มีการจัดโครงการให้กับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเป็นจำนวนมาก จึงเกิดการเลื่อนกิจกรรมซึ่งในโครงการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล เป็นการให้ความรู้แก่บุคลากรภายในสำนักงานเอง ส่งผลให้เกิดการเลื่อนโครงการ และมาจัดโครงการอีกครั้งในปีงบประมาณถัดไป และ 2) ความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรที่มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28) มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36) เมื่อพิจารณาตามงานต่าง ๆ พบว่า งานบริหารและธุรการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59) รองลงมา คือ งานพัฒนาคุณภาพองค์กร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40) งานบริหารความเสี่ยง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27) และงานมาตรฐานและประเมินคุณภาพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03) ตามลำดับ สำหรับ

ความคาดหวังของผู้รับบริการ พบว่า งานบริหารและธุรการ มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56) รองลงมา คือ งานพัฒนาคุณภาพองค์กร มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.47) งานบริหารความเสี่ยง มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.27) และงานมาตรฐานและประเมินคุณภาพ มีความคาดหวัง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12) ตามลำดับ โดยด้านภาพลักษณ์หน่วยงานเป็นการสอบถามความพึงพอใจและความคาดหวังในภาพรวมของสำนักงานพัฒนาคุณภาพ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14) และมีความคาดหวัง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25) เช่นกัน

อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรที่มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้

1. ผลการศึกษาผลการดำเนินงานการให้บริการของสำนักงานพัฒนาคุณภาพมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
พบว่า กลยุทธ์ที่ดำเนินการแล้วเสร็จครบทุกโครงการ คือ กลยุทธ์ที่ 2 การส่งเสริมการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล กลยุทธ์ที่ 4 การส่งเสริมเพื่อยกระดับคุณภาพหลักสูตรให้ได้มาตรฐานสากล กลยุทธ์ที่ 5 การควบคุมคุณภาพหลักสูตรตามกรอบ TQF กลยุทธ์ที่ 6 การส่งเสริมการยกอันดับของมหาวิทยาลัยโลก และกลยุทธ์ที่ 8 สร้างระบบการบริหารจัดการที่คล่องตัวมีประสิทธิภาพ ตามหลักธรรมาภิบาล เป็นเพราะผู้บริหารมีการวางแผนครอบคลุมทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีการกำหนดผู้รับผิดชอบมีกระบวนการที่ชัดเจน มีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผน ส่งผลให้การดำเนินงานแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

สำหรับกลยุทธ์ที่อยู่ระหว่างดำเนินงาน ได้แก่ กลยุทธ์ที่ 1 การส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ด้วย Excellence Model คือ โครงการอบรมและให้คำปรึกษาแบบเน้นผล (Intensive Training Consultant : ITC) และโครงการประเมินความผูกพันของนิสิตระดับปริญญาตรี มก. และกลยุทธ์ที่ 3 การจัดการความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร ซึ่งทั้ง 3 โครงการ อยู่ระหว่างการดำเนินการนั้น เป็นเพราะ ทั้ง 3 โครงการเป็นโครงการต่อเนื่อง เช่น โครงการประเมินความผูกพันเป็นการสำรวจข้อมูลโดยใช้วิธีวิจัย รวมทั้งต้องสรุปผลการประเมินส่งผลให้ดำเนินการในหนึ่งปีงบประมาณไม่สำเร็จตามกำหนดระยะเวลา โครงการจัดทำคู่มือบริหารความเสี่ยงเป็นการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ซึ่งมีหลายขั้นตอน เช่น การกำหนดหัวเรื่องและศึกษารายละเอียดเอกสารที่เกี่ยวข้อง การจัดทำ Work Flow การเขียนรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน การส่งเล่มรายงานให้ผู้ปฏิบัติงานทดสอบว่าสามารถดำเนินการตามขั้นตอนได้อย่างถูกต้อง และสุดท้าย คือ การปรับปรุงคู่มือตามข้อเสนอแนะของผู้ปฏิบัติงาน จึงส่งผลให้โครงการจัดทำคู่มือบริหารความเสี่ยงต้องดำเนินการข้ามปีงบประมาณเช่นกัน

กลยุทธ์ที่ยังไม่ได้ดำเนินงาน ได้แก่ กลยุทธ์ที่ 7 การบริหารและพัฒนาทรัพยากรภายใน คือ โครงการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล เป็นเพราะ ทุกงานมีภาระงานมากทั้งประจำและเร่งด่วน มีการจัดโครงการให้กับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย เป็นจำนวนมาก ซึ่งโครงการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล เป็นการให้ความรู้แก่บุคลากรภายในสำนักงานเองอาจจะไม่เห็นความสำคัญเท่าที่ควร ส่งผลให้การเลื่อนโครงการจนข้ามปีงบประมาณและมาจัดโครงการอีกครั้งในปีงบประมาณถัดไป

สำนักงานพัฒนาคุณภาพ มีภารกิจหลักที่ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ค่อนข้างหลากหลาย เช่นการพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ การพัฒนาคุณภาพหลักสูตร การบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน การจัดโครงการ/กิจกรรมของแต่ละงาน จึงมีความแตกต่างกันในด้านการให้บริการวิชาการ รวมทั้งสำนักงานพัฒนาคุณภาพ ยังมีวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการให้บริการ การวิจัยจึงมุ่งเน้นการสอบถามความพึงพอใจและความคาดหวัง เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานพัฒนาคุณภาพ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจทั้งในปัจจุบันและอนาคตต่อไป

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรที่มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านภาพลักษณ์หน่วยงาน พบว่า ความพึงพอใจและความคาดหวังภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ หน่วยงานมีความน่าเชื่อถือ รองลงมา คือ บุคลากรของหน่วยงานมีจิตบริการให้กับผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพ และความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ ชื่อของสำนักงานพัฒนาคุณภาพสามารถจดจำได้ง่าย

สำหรับความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด คือ บุคลากรของหน่วยงานมีจิตบริการให้กับผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพและหน่วยงานมีความน่าเชื่อถือ รองลงมา คือ บุคลากรของหน่วยงานมีความรู้ ความสามารถ ที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี และความคาดหวังอยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ ชื่อของสำนักงานพัฒนาคุณภาพสามารถจดจำได้ง่าย

เมื่อพิจารณา ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ ชื่อของสำนักงานพัฒนาคุณภาพสามารถจดจำได้ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและชื่อของสำนักงานพัฒนาคุณภาพ ตามประกาศ สภามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 4 ฉบับ เมื่อวันที่ 23 กันยายน 2545 สภามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประกาศจัดตั้งในชื่อ “สำนักประกันคุณภาพ” เมื่อวันที่ 21 มิถุนายน 2555 สภามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปรับเปลี่ยนสถานะสำนักประกันคุณภาพ เทียงเท่ากอง และเปลี่ยนชื่อจาก “สำนักประกันคุณภาพ” เป็น “สำนักงานประกันคุณภาพ” เมื่อวันที่ 18 กันยายน 2563 สภามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปรับเปลี่ยนโครงสร้าง และปรับเปลี่ยนชื่อ จาก “สำนักงานประกันคุณภาพ” เป็น “สำนักงานพัฒนาคุณภาพและบริหารความเสี่ยง” และเมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2565 สภามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปรับเปลี่ยนชื่อของหน่วยงานภายในสำนักงาน มหาวิทยาลัย จาก “สำนักงานพัฒนาคุณภาพและบริหารความเสี่ยง” เป็น “สำนักงานพัฒนาคุณภาพ” ส่งผลให้การจดจำชื่อของสำนักงานพัฒนาคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด สอดคล้องกับ (อานวย, 2540) เครื่องมือในการสร้างภาพลักษณ์ก็คือ วิธีการประชาสัมพันธ์ ภาพลักษณ์จะปล่อยให้เกิดขึ้นเองไม่ได้ ซึ่งภาพลักษณ์ที่ปล่อยให้เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ อาจทำให้ได้ภาพลักษณ์ที่ไม่ครบถ้วน ไม่เป็นระบบ และอาจผิดพลาด ภาพลักษณ์ขององค์กรจึงจำเป็นต้องมีการบริหาร ซึ่งเครื่องมือที่สำคัญในการบริหารภาพลักษณ์ ก็คือการประชาสัมพันธ์

3. ผลการศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังต่อให้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายการที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านการบริการ และด้านประโยชน์การให้บริการวิชาการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับความคาดหวังภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน เมื่อพิจารณารายการที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านการบริการ และด้านประโยชน์การให้บริการวิชาการ ตามลำดับ หากพิจารณาผลประเมินความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรที่มาใช้บริการที่มีต่อเป็นรายด้านตามค่าเฉลี่ยสูงสุดจนถึงค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนี้

3.1 ผลประเมินความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรที่มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านบุคลากร หากพิจารณาความพึงพอใจด้านบุคลากรภาพรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รวมทั้งด้านบุคลากรของงานบริหารและธุรการ งานพัฒนาคุณภาพองค์กร งานมาตรฐานและประเมินคุณภาพ และงานบริหารความเสี่ยง ซึ่งค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน ทั้งนี้ อาจเป็น เพราะบุคลากรของสำนักงานพัฒนาคุณภาพ มีวัฒนธรรมองค์กรที่มีจิตบริการ กระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ให้คำแนะนำ บริการ ตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ จีรวรรณ และกาญจนะวี (2562) เรื่อง ความคาดหวัง การรับรู้และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพและมีมารยาทที่ดี สามารถตอบคำถามที่สงสัย และให้คำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ ได้ มีการชี้แจงถึงกระบวนการการขอรับบริการในเรื่องต่าง ๆ เพื่อตอบสนองบริการได้ตรงกับความต้องการมากที่สุด ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือประทับใจจากการที่ได้รับบริการเกิดความคาดหวังต่อความรวดเร็วทันใจ และมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกัน ผู้ให้บริการมีอัตราค่าไม่ตรงที่ต่งาม ช่วยสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ สร้างความประทับใจและยินดีที่จะกลับมาใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จินาภา และประภาย (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพด้านบุคลากรห้องสมุดเป็นลำดับแรก และสอดคล้องกับ วารุณี และคณะ (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนครราชสีมา พบว่า ผู้ใช้บริการมีพึงพอใจด้านบุคลากรอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก

3.2 ผลประเมินความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรที่มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านการบริการ หากพิจารณาความพึงพอใจรองลงมา คือ ด้านการบริการ พบว่า งานบริหารธุรการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ งานพัฒนาคุณภาพองค์กร งานบริหารความเสี่ยง และงานมาตรฐานและประเมินคุณภาพ สำหรับความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด คือ งานบริหารธุรการ รองลงมา คือ งานพัฒนาคุณภาพองค์กร งานบริหารความเสี่ยง และงานมาตรฐานและประเมินคุณภาพ หากพิจารณาความคาดหวังในระดับมากที่สุดในด้านการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มุกดาฉาย และชลทิศ (2560) ที่ศึกษาระดับความคาดหวังการรับรู้และความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพบริการในหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยไทย ซึ่งนักศึกษามีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการทางการศึกษาด้านต่าง ๆ ระดับมากถึงมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งนภา และคณะ (2566) ที่ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนกองบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตกำแพงแสน อยู่ในระดับมาก รวมทั้งสำนักงานพัฒนาคุณภาพ อาจจะต้องทบทวนการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงกับคุณภาพ เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น

3.3 ผลประเมินความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรที่มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านประโยชน์การให้บริการวิชาการ พบว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ งานมาตรฐานและประเมินคุณภาพ รองลงมา คือ งานบริหารความเสี่ยง งานพัฒนาคุณภาพองค์กร และงานบริหารและธุรการ ส่วนความคาดหวังมากที่สุด คือ งานบริหารและธุรการ งานพัฒนาคุณภาพองค์กร งานบริหารความเสี่ยง และงานมาตรฐานและประเมินคุณภาพ หากพิจารณาความพึงพอใจของประโยชน์ทางด้านวิชาการน้อยที่สุด คือ งานมาตรฐานและประเมินคุณภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้เข้ารับการอบรมในเรื่องต่าง ๆ เป็นผู้ได้รับมอบหมายภารกิจใหม่ มีพื้นฐานความรู้ในเรื่องการอบรมน้อย ยังไม่เข้าใจขั้นตอนและวิธีการและเกณฑ์การประเมิน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธเนศ และจตุรงค์ (2565) การประเมินผลโครงการสร้างผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรตามเกณฑ์ AUN-QA มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งผู้เข้าอบรมได้สะท้อนความคิดเห็นหลังการฝึกอบรมต่อโครงการฯ ดังนี้ 1) ด้านวิทยากร วิทยากรบรรยายได้กระชับและตรงประเด็น มีการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมได้ซักถามอย่างเต็มที่ 2) ด้านรูปแบบ/วิธีการจัดอบรม ควรเน้นการฝึกปฏิบัติ (workshop) ด้านการเขียนวิเคราะห์จุดแข็ง (Strength) ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง (Area for Improvement) มากขึ้น และควรมีอัตตคติวิถีโอการอบรม เพื่อศึกษาย้อนหลังและเป็นการทบทวนความรู้ 3) ด้านการบริหารจัดการ ควรเพิ่มจำนวนวันการฝึกอบรมจาก 2 เป็น 3 วัน เนื่องจากเนื้อหาในการฝึกอบรมมีจำนวนมาก หรืออาจให้มีการจัดอบรมแบบให้คำปรึกษา โดยมีการฝึกประเมินฯ เป็นช่วง ๆ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้แบบต่อเนื่อง และเพิ่มการสังเกตการณ์การประเมินฯ ในสถานการณ์จริง เพื่อสะสมประสบการณ์และความเข้าใจ และเมื่อพิจารณาความคาดหวังของประโยชน์ทางด้านวิชาการมากที่สุด คือ งานบริหารและธุรการ อาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อยู่ในช่วงของการปรับเปลี่ยนระเบียบ ทั้งระเบียบของที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการเงินและงบประมาณ เช่น ประกาศหลักเกณฑ์และอัตราการจ่ายเงินประเภทต่าง ๆ จากเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สอดคล้องกับ งานวิจัยของ ญัฐกัญญ์ และชนิดา (2563) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี พบว่า ความเข้าใจระเบียบการเงินการคลังภาครัฐยังไม่ดีพอ จะมีความชำนาญแต่เฉพาะในระเบียบที่ใช้เป็นประจำ ระเบียบใดที่เป็นเรื่องใหม่หรือเป็นเรื่องที่ยังไม่เข้าใจจะใช้การเปิดระเบียบเป็นกรณี หรือสอบถามจากเพื่อนร่วมงาน และผู้ที่มีความชำนาญเฉพาะทาง

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ควรมีการติดตามและประเมินผลกลยุทธ์ การติดตามเป็นการตรวจสอบความก้าวหน้า ปัญหา อุปสรรค ตลอดจนความสำเร็จและความล้มเหลวของโครงการ รวมทั้งให้การสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงานตามกลยุทธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงความสำเร็จและความก้าวหน้าของงานเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปรับปรุงให้บรรลุเป้าหมาย ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องมีการติดตามและประเมินผล เพื่อให้ทราบ

ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตั้งแต่เริ่มการดำเนินงานตามแผนจนสิ้นสุดแผน หรือสิ้นปีงบประมาณ รวมทั้งการประเมินผลกลยุทธ์สามารถนำไปวางแผนกลยุทธ์ในปีต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาคุณภาพมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ในเชิงลึก เพื่อนำไปกำหนดแผนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เป็นรูปธรรมต่อไป

2. ควรศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเรื่องแนวทางการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในเพื่อยกระดับคุณภาพให้ก้าวสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการสู่ระดับสากล

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. 2553. พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. 2562 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553. พริกหวานกราฟฟิค. กรุงเทพมหานคร. 3 หน้า.
- จงรัก วชิรินทร์รัตน์. 2564. ประชุมการมอบนโยบายและแผนงานขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 7 มกราคม 2564. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. กรุงเทพมหานคร. 16 หน้า.
- จิณาภา ไคร้มา และประภัสร์ สุขอิน. 2557. ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีการศึกษา 2556. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้. เชียงใหม่. 49 หน้า.
- จิรวรรณ บุญพิทักษ์ และกาญจน์ระวี อนันต์อัครกุล. 2562. ความคาดหวัง การรับรู้ และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. 15(2): 101-119.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. 2550. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 10. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพมหานคร. 382 หน้า.
- ณัฐกัญย์ สืบศรี และชนิดา ยาระณะ. 2563. การศึกษาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. วารสารบริหารศาสตร์. 10(1): 75-97.
- ธเนศ ดาวรุ่งโรจน์ และจตุรงค์ ต้นนุกูล. 2565. การประเมินผลโครงการสร้างผู้ประกอบการคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ตามเกณฑ์ AUN-QA มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. หน้า 1683-1693. ใน: การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 19. วันที่ 8-9 ธันวาคม 2565. ณ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กำแพงแสน จังหวัดนครปฐม.
- ประหยัด พิมพ์พา. 2561. การศึกษาไทยในปัจจุบัน. วารสารมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย. 7(1): 243-246.
- มุกดาฉาย แสนเมือง และชลทิศ ดาราวงษ์. 2560. ความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการบริหารในหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยไทย. วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. 6(1): 130-143.
- รุ่งนภา สุนทรสารทูล พรรณพนิช จันทา และสมเกียรติ ไทยปรีชา. 2566. ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน กองบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน. วารสารวิชาการ ปชมท. 12(1): 205-213.
- อำนวย วีรวรรณ. 2540. การแก้ไขวิกฤตการณ์และการสร้างภาพพจน์ขององค์กร. บทบรรณาธิการ. ใน: พรทิพย์ พิมพ์สินธุ์. ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง. รายงานการวิจัยเรื่องภาพลักษณ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย. (ภาพรวม). ประกายพริก. กรุงเทพมหานคร. 232 หน้า.