 ศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ระเบียบปฏิบัติ : การสำรวจความพึงพอใจ	
	รหัสเอกสาร : QP-CES-0-05	แก้ไขครั้งที่ : 08
	วันที่บังคับใช้ : 01/02/2567	หน้าที่ : 1 จาก 5

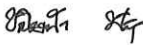


ระเบียบปฏิบัติ (QUALITY PROCEDURE)

ชื่อเอกสาร : การสำรวจความพึงพอใจ


รหัสเอกสาร : QP-CES-0-05

แก้ไขครั้งที่ : 08

วันที่บังคับใช้ : 01/02/2567

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
 (นางสาวชนิษฐา พันธุ์พานิชย์) ผู้ควบคุมเอกสาร 01/02/2567	 (นางจรัญญา สมอุดร) QMR 01/02/2567	 (นางจรัญญา สมอุดร) QMR 01/02/2567

Controlled Document – CES

 ศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ระเบียบปฏิบัติ : การสำรวจความพึงพอใจ	
	รหัสเอกสาร : QP-CES-0-05	แก้ไขครั้งที่ : 08
	วันที่บังคับใช้ : 01/02/2567	หน้าที่ : 2 จาก 5

1. วัตถุประสงค์

เพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานการสำรวจความพึงพอใจ และรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ สำหรับใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของศูนย์บริการการศึกษา

2. ขอบเขต


ขั้นตอนการปฏิบัตินี้ดำเนินงานครอบคลุมการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer's Satisfaction Survey) การรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์บริการการศึกษา อันเป็นการสนับสนุนงานของศูนย์บริการการศึกษาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด

3. คำจำกัดความ

ผู้บริหาร	หมายถึง	ผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่แทน
คณะกรรมการ QMRC	หมายถึง	คณะกรรมการระบบบริหารคุณภาพ ISO ศูนย์บริการการศึกษา ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้าสำนักงานฯ (ผู้แทนฝ่ายบริหาร : QMR) หัวหน้าฝ่าย
ผู้แทนฝ่ายบริหาร (QMR)	หมายถึง	ผู้จัดการระบบบริหารคุณภาพ ที่ได้รับการแต่งตั้งโดยผู้บริหาร
หัวหน้าฝ่าย	หมายถึง	หัวหน้าฝ่ายตามโครงสร้างการบริหารของหน่วยงาน
หน่วยงานรับข้อร้องเรียน	หมายถึง	QMR / ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

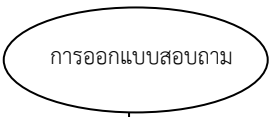
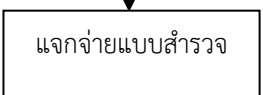
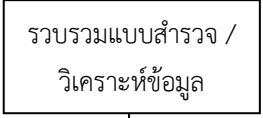
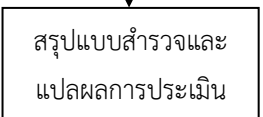

4. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Interested parties) ระบุตามคู่มือคุณภาพ ข้อ 2.2 (2)

Controlled Document – CES


 ศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ระเบียบปฏิบัติ : การสำรวจความพึงพอใจ	
	รหัสเอกสาร : QP-CES-0-05	แก้ไขครั้งที่ : 08
	วันที่บังคับใช้ : 01/02/2567	หน้าที่ : 3 จาก 5

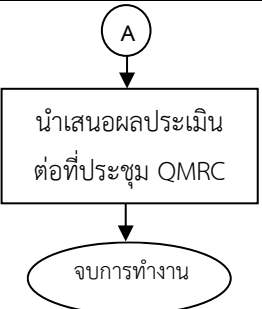
5. รายละเอียดการปฏิบัติงาน



ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	สัญลักษณ์ของกระบวนการ	บันทึก	เอกสารอ้างอิง
หัวหน้าฝ่าย/ QMR /QMRC	1. ออกแบบสำรวจความพึงพอใจ เพื่อให้ได้มาซึ่งผลการสำรวจที่ทันสมัยตรงตามความต้องการที่จะนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพ	 ↓		แบบสำรวจความพึงพอใจ.. (ตามฝ่ายที่รับผิดชอบ)
บุคลากรในฝ่าย	2. ดำเนินการแจกจ่ายแบบสำรวจ เช่น ทาง Web Site Google Form (QR code หรือ link)	 ↓		
หน่วยงานรับข้อร้องเรียน	3. เก็บรวบรวมแบบสำรวจ วิเคราะห์ข้อมูล และนำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการในแต่ละครั้งที่ได้รับ เพื่อดำเนินการแก้ไข และการป้องกันการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	 ↓		
หน่วยงานรับข้อร้องเรียน	4. สรุปแบบสำรวจทั้งหมด และจัดทำเป็นรายงานคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยรวม และแปลผลเกณฑ์การประเมินผลคุณภาพ เพื่อนำเสนอ QMRC	 ↓ 		รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ

Controlled Document – CES

 ศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ระเบียบปฏิบัติ : การสำรวจความพึงพอใจ	
	รหัสเอกสาร : QP-CES-0-05	แก้ไขครั้งที่ : 08
	วันที่บังคับใช้ : 01/02/2567	หน้าที่ : 4 จาก 5


ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	สัญลักษณ์ของกระบวนการ	บันทึก	เอกสารอ้างอิง
หน่วยงานรับข้อร้องเรียน	5. เสนอรายงานผลสำรวจความพึงพอใจ ในที่ประชุม QMRC			

6. เอกสารอ้างอิง – ไม่มี –

7. การจัดเก็บบันทึก

ชื่อเอกสาร	รหัสเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	สถานที่เก็บ	ระยะเวลาจัดเก็บ	วิธีการจัดเก็บ	วิธีการทำลาย
1. แบบสอบถามความพึงพอใจ การให้บริการฝ่ายบริหารงานทั่วไป ด้านงานสารบรรณ	FM-CES-1-01	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป			อยู่ใน Google Form	
2. แบบสอบถามความพึงพอใจ การให้บริการฝ่ายบริหารงานทั่วไป ด้านงานเงินสำรองจ่าย	FM-CES-1-02	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป			อยู่ใน Google Form	
3. แบบสอบถามความพึงพอใจ เกี่ยวกับการรับสมัครนักศึกษา ระดับปริญญาตรี	FM-CES-2-03	ฝ่ายรับนักศึกษา			อยู่ใน Google Form	
4. แบบสอบถามความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ การรับสมัครนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา	FM-CES-2-04	ฝ่ายรับนักศึกษา			อยู่ใน Google Form	
5. แบบสอบถามความพึงพอใจ การให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา การลงทะเบียนเพิ่ม – ลด – ถอนรายวิชา	FM-CES-3-01	ฝ่ายทะเบียนนักศึกษา			อยู่ใน Google Form	
6. แบบสอบถามความพึงพอใจ การให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา การทำบัตรนักศึกษา	FM-CES-3-03	ฝ่ายทะเบียนนักศึกษา			อยู่ใน Google Form	

Controlled Document – CES

 ศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ระเบียบปฏิบัติ : การสำรวจความพึงพอใจ	
	รหัสเอกสาร : QP-CES-0-05	แก้ไขครั้งที่ : 08
	วันที่บังคับใช้ : 01/02/2567	หน้าที่ : 5 จาก 5

ชื่อเอกสาร	รหัสเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	สถานที่เก็บ	ระยะเวลาจัดเก็บ	วิธีการจัดเก็บ	วิธีการทำลาย
7. แบบสอบถามความพึงพอใจ การให้บริการงานทะเบียน นักศึกษา การรับหนังสือรับรอง การเป็นนักศึกษา	FM-CES-3-04	ฝ่ายทะเบียน นักศึกษา			อยู่ใน Google Form	
8. International Student Service Satisfaction Survey	FM-CES-3-05	ฝ่ายทะเบียน นักศึกษา			อยู่ใน Google Form	
9. แบบสอบถามความพึงพอใจ เกี่ยวกับงานจัดสอบ	FM-CES-4-24	ฝ่ายตารางสอน ตารางสอบ			อยู่ใน Google Form	
10. แบบสอบถามความพึงพอใจ เกี่ยวกับงานตารางสอนตารางสอบและการให้บริการห้องเรียน	FM-CES-4-25	ฝ่ายตารางสอน ตารางสอบ			อยู่ใน Google Form	
11. แบบประเมินความพึงพอใจ ในการตรวจกระดาษคำตอบ	FM-CES-5-06	ฝ่ายประมวลผล และข้อมูลบัณฑิต			อยู่ใน Google Form	
12. แบบประเมินความพึงพอใจ ต่อการให้บริการขอสำเร็จ การศึกษาทางอินเทอร์เน็ต	FM-CES-5-07	ฝ่ายประมวลผล และข้อมูลบัณฑิต			อยู่ในฐานข้อมูลระบบทะเบียนและประเมินผล ศูนย์บริการการศึกษา	
13. แบบประเมินความพึงพอใจ ในการตรวจคะแนนข้อสอบ ปรนัยแบบ Online	FM-CES-5-24	ฝ่ายประมวลผล และข้อมูลบัณฑิต			อยู่ใน Google Form	
14. แบบประเมินความพึงพอใจ การให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ระบบทะเบียนและประเมินผล	FM-CES-6-03	ฝ่ายวิเคราะห์และ พัฒนาระบบ			อยู่ในฐานข้อมูลระบบทะเบียนและประเมินผล ศูนย์บริการการศึกษา	
15. แบบประเมินความพึงพอใจ การให้บริการของฝ่ายวิเคราะห์ และพัฒนาระบบ	FM-CES-6-04	ฝ่ายวิเคราะห์และ พัฒนาระบบ			อยู่ใน Google Form	
16. แบบสอบถามความพึงพอใจ การให้บริการเกี่ยวกับการจัด ทดสอบภาษาอังกฤษ	FM-CES-7-01	ฝ่ายกิจการพิเศษ			อยู่ใน Google Form	
17.แบบสอบถามความคิดเห็น ที่มีต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี สุรนารี	FM-CES-7-05	ฝ่ายกิจการพิเศษ			อยู่ใน Google Form	