

รายงานการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ  
ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำปาง

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

(๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖)

# บทสรุปผู้บริหาร

## รายงานการวิจัย

### การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ประชากร ในการประเมินครั้งนี้ ประชากร คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการจาก กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ โดย เก็บแบบสอบถามได้จำนวน ๒๑๕ คน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖

การบริการงานแต่ละด้านโดยรวมของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๖๑$ ) โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ ๑ ด้านผลจากการให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๗๘$ )

ลำดับที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๗๑$ )

ลำดับที่ ๓ ด้านกระบวนการ ( $\bar{X} = ๔.๕๖$ )

ลำดับที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = ๔.๔๔$ )

ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการจากกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	พอใจมากและมากที่สุด	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๔๘ (๗๖.๒๙%)	๔๒ (๒๑.๖๕%)	๑๙๐ (๙๗.๙๔%)	๔ (๒.๐๖%)	-	-	๔.๗๑	๐.๔๐	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	๑๑๖ (๕๕.๗๙%)	๗๒ (๓๗.๑๑%)	๑๘๘ (๙๖.๙๑%)	๖ (๓.๙๒%)	-	-	๔.๕๖	๐.๓๘	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๐๘ (๕๕.๖๗%)	๖๕ (๓๓.๕๑%)	๑๗๓ (๘๙.๑๘%)	๑๙ (๙.๗๙%)	๒ (๑.๐๓%)	-	๔.๔๔	๐.๖๔	มาก
ความพึงพอใจด้านผลจากการให้บริการ	๑๕๖ (๗๐.๔๑%)	๓๗ (๑๙.๐๗%)	๑๙๓ (๙๙.๔๘%)	๑ (๐.๕๒%)	-	-	๔.๗๘	๐.๔๐	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	๑๓๒ (๖๘.๐๔%)	๕๔ (๒๗.๘๔%)	๑๘๖ (๙๕.๘๗%)	๘ (๔.๑๒%)	-	-	๔.๖๑	๐.๓๕	มากที่สุด

## คำนำ

กองกลาง สังกัดสำนักงานอธิการบดี ได้ก่อตั้งขึ้นมาพร้อมกับการเป็นวิทยาลัยครูลำปาง ภายใต้ชื่อเดิม “สำนักงานอธิการบดี” โดยมีผู้อำนวยการกองและผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีเป็นผู้บังคับบัญชา ต่อมาบทบาทของวิทยาลัยครู ได้เปลี่ยนแปลงไปจึงได้รับการจัดตั้งเป็น “กองกลาง” สังกัดอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของสำนักงานอธิการบดี โดยมีผู้อำนวยการกองกลาง เป็นผู้บังคับบัญชา อีกชั้นหนึ่งรองจากผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร กองกลาง เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจสนับสนุนด้านการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยในด้านอำนวยการให้ความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการมหาวิทยาลัย ด้านการบริหารงานทั่วไป ความปลอดภัย คมนาคม ตลอดจนดูแลภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ยังทำหน้าที่ประสานงานและสนับสนุนนโยบาย ในด้านบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้เป็นมหาวิทยาลัยท้องถิ่นของประชาชน เพื่อพัฒนางานบริการดังกล่าว กองกลาง ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยการสอบถาม จากผู้รับบริการที่มารับบริการของกองกลาง

กองกลาง ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยการสอบถาม จากผู้รับบริการที่มารับบริการของสำนักงานอธิการบดี ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๖ โดยมีเป้าหมายเพื่อนำผลการประเมินเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขในด้านการบริการแก่ผู้รับบริการของสำนักงานอธิการบดี

ขอขอบคุณผู้รับบริการของกองกลางที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล และคณะทำงานของกองกลาง ที่ช่วยให้การดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนา สามารถดำเนินการได้สำเร็จตามพันธกิจของสำนักงานอธิการบดี

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

ตุลาคม ๒๕๖๖

# สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
<b>ส่วนที่ ๑</b>	
ส่วนนำ	๑
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขตการดำเนินงาน	๑
นิยามศัพท์เฉพาะ	๑
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๒
<b>ส่วนที่ ๒</b>	
วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๓
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๓
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	๔
ข้อมูลทั่วไปของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี	๕
กรอบแนวคิดการวิจัย	๒๓
<b>ส่วนที่ ๓</b>	
วิธีดำเนินการ	๒๔
ประชากร	๒๔
วิธีการวิจัย	๒๔
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	๒๔
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ	๒๕
การหาคุณภาพเครื่องมือ	๒๕
การเก็บรวบรวมข้อมูล	๒๖
การวิเคราะห์ข้อมูล	๒๖
<b>ส่วนที่ ๔</b>	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๒๘
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป	๒๘
ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในงานให้บริการ	๓๐
ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้รับบริการ	๓๓
<b>ส่วนที่ ๕</b>	
สรุปผลการดำเนินงาน	๓๔
ผลการดำเนินงาน	๓๔
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	๓๕
ภาคผนวก	๓๖

## ส่วนที่ ๑

### ส่วนนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กองกลาง สังกัดสำนักงานอธิการบดี ได้ก่อตั้งขึ้นมาพร้อมกับการเป็นวิทยาลัยครูลำปางภายใต้ชื่อเดิม “สำนักงานอธิการบดี” โดยมีผู้อำนวยการกองและผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีเป็นผู้บังคับบัญชา ต่อมาบทบาทของวิทยาลัยครู ได้เปลี่ยนแปลงไปจึงได้รับการจัดตั้งเป็น “กองกลาง” สังกัดอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของสำนักงานอธิการบดี โดยมีผู้อำนวยการกองกลาง เป็นผู้บังคับบัญชา อีกชั้นหนึ่งรองจากผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร กองกลาง เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจสนับสนุนด้านการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยในด้านอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการมหาวิทยาลัย ด้านการบริหารงานทั่วไป ความปลอดภัย คมนาคม ตลอดจนดูแลภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อมและ การใช้ทรัพยากรของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ยังทำหน้าที่ประสานงานและสนับสนุนนโยบาย ในด้านบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้เป็นมหาวิทยาลัยท้องถิ่นของประชาชน เพื่อพัฒนางานบริการดังกล่าว กองกลาง ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยการสอบถาม จากผู้รับบริการที่มารับบริการของกองกลาง

#### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี
๒. เพื่อนำข้อมูลจากการประเมินไปปรับปรุงการปฏิบัติงานการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

#### ขอบเขตการดำเนินงาน

๑. ขอบเขตพื้นที่ ดำเนินการโดยการเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการจากกองกลาง สำนักงานอธิการบดี
๒. ขอบเขตตัวแปร การประเมินนี้ดำเนินการโดยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
  - ตัวแปรอิสระ คือ ประเด็นความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่สอบถามจากผู้รับบริการที่มารับบริการจากกองกลาง สำนักงานอธิการบดี
  - ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการด้านต่าง ๆ ของ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ที่มีต่อการให้บริการ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ( ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖)

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้มาใช้บริการจากกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖  
**งานบริการ** หมายถึง งานในหน้าที่ที่กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ให้บริการแก่ผู้รับบริการจากกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ได้ข้อค้นพบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ที่มีต่อการให้บริการ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖
๒. ได้ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ และแนวทางการปรับปรุงด้านการจัดการและการให้บริการ
๓. ข้อค้นพบจากงานที่ประเมิน ช่วยให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองกลาง สำนักงานอธิการบดี เพื่อที่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจะได้นำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานในด้านการบริการ ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

## ส่วนที่ ๒

### วรรณกรรมและกรอบแนวคิดการวิจัย

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ๔ เรื่อง ดังนี้

๑. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
๒. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
๓. ข้อมูลทั่วไปของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
๔. กรอบแนวคิดการวิจัย

#### ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีที่แสวงหาเกี่ยวกับความพึงพอใจ ศิริโสภาคย์ บุรพาเดช (๒๕๑๘ : ๑๕๖-๒๕๗) ระบุว่า บุคคลพอใจกระทำการสิ่งใด ๆ ที่ให้ความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำการที่ได้รับความทุกข์หรือ ความลำบาก โดยความพอใจจะแบ่งออกเป็น ๓ ประเภท คือ

๑. ความพอใจด้านจิตวิทยา เป็นทัศนคติของความพอใจว่า มนุษย์โดยธรรมชาติแล้วต้องการแสวงหาความสุขส่วนตน หรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใด ๆ

๒. ความพอใจเกี่ยวกับตนเป็นทัศนคติของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตน แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขจะต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

๓. ความพอใจเกี่ยวกับตนถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ และจะเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งนอกจากทฤษฎีที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นแล้ว ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรวมถึงการตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการในสิ่งที่เขาต้องการจริง ๆ ขณะเวลาที่เขาต้องการและในวิถีทางที่เขาต้องการ วารินทร์ สิ้นสูงสุด (๒๕๓๕ : ๔๕-๔๗)

**การจัดระดับความพึงพอใจสามารถแบ่งออกได้เป็น ๓ ระดับ คือ**

๑. การตอบสนองความจำเป็นของผู้ใช้บริการ
๒. การตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการในวิถีทางที่อยากกลับมาใช้บริการอีก
๓. การตอบสนองเกินความคาดหวังของผู้ใช้บริการโดยทำมากกว่าที่ผู้ใช้บริการจะคาดถึง สิ่งสำคัญในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ คือ การค้นหาว่าผู้ใช้บริการมีความจำเป็นอะไรแล้วจึงตอบสนองความต้องการและความจำเป็นนั้น ซึ่งระดับความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละคนจะแตกต่างกันไป แต่ความต้องการพื้นฐานของคนจะคล้ายคลึงกัน

## การบรรลุถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พิภพ อุดร (๒๕๓๗ : ๑๕)

### ๑. ปรัชญาความพึงพอใจ

องค์การใดก็ตามที่ต้องการให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจจะต้องบรรลุปรัชญานี้ในวัตถุประสงค์ หรือพันธกรณีขององค์การ และควรมีการสื่อสารความสำคัญของการสร้าง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้แก่พนักงานทุกคนได้ทราบ

### ๒. ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ก่อนที่องค์การจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริการหรือทำให้บริการเกิด ความพึงพอใจ องค์การจำเป็นต้องค้นหาความคาดหวังและความต้องการของผู้บริการก่อน ซึ่งจะเป็นส่วนสำคัญที่บริษัทสามารถทำการตรวจสอบความต้องการของลูกค้า ผู้บริการ และ ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการ เพื่อทำการปรับปรุงต่อไป

## แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

### ทฤษฎีระบบสังคม (The Social System Approach)

ทฤษฎีระบบสังคมเป็นแนวคิดของ เกทเซลส์ และกูบา (Getzel and Guba) ตามความคิดนี้เชื่อว่าองค์การหรือหน่วยงานคือ ระบบสังคมที่ประกอบด้วยมิติ ๒ มิติ คือ สถาบันมิติ หรือมิติสถาบัน และบุคลากรมิติ หรือมิติบุคคล แต่ละมิติมีองค์ประกอบดังนี้ คือ

๑. สถาบันมิติ (Nomothetic Dimension) เป็นมิติทางสังคมวิทยา ที่อธิบายระบบโครงสร้างของสังคมที่มีสถาบันเป็นหน่วยหลัก คือด้านที่เป็นสถาบันมีสำคัญดังนี้คือ บทบาทที่กำหนดให้บุคลากรต้องกระทำเพื่อให้องค์กรหรือสังคมสามารถดำรงอยู่ได้ บทบาทเหล่านี้ถูกกำหนดโดยความคาดหวังที่มีต่อบทบาทนั้น ๆ

ก. สถาบัน (institution) สถาบันคือสิ่งที่สังคมสร้างขึ้นเพื่อความอยู่รอดของสังคม สถาบันมีหลายขนาดและหลายประเภท เช่น กระทรวง ทบวง กรม ไปจนถึงหน่วยงานขนาดเล็ก เช่น โรงเรียน ครอบครัว วัด ฯลฯ สถาบันมักจำแนกเป็นสถาบันการเมือง สถาบันเศรษฐกิจ สถาบันสังคม และสถาบันศาสนา (ตามแนวคิดของพาร์สัน ) แต่ละสถาบันจะต้องมีบทบาทที่ต้องกระทำต่าง ๆ กันไป

ข. บทบาท (role) บทบาทเป็นตำแหน่งหน้าที่ในสถาบันที่ผู้สวมบทบาทที่จะต้องกระทำ ผู้สวมบทบาทมีทั้งสิทธิและหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ บทบาทแต่ละบทบาทเกี่ยวข้องซึ่งกันและกันเป็นส่วนประกอบซึ่งกันและกันเพื่อให้ทำหน้าที่ได้สมบูรณ์ในสถาบันนั้น ๆ เช่น ในสถาบันการศึกษา



บทบาทของครูสัมพันธ์กับบทบาทของนักเรียน ในสถาบันครอบครัว บทบาทของพ่อแม่มีความสัมพันธ์กับบทบาทของลูก พ่อแม่มีหน้าที่ต้องเลี้ยงดูลูก อบรมลูก บทบาทเป็นเสมือนตำแหน่งแต่ความหมายกว้างกว่า

ค. ความคาดหวัง (expectation) ความคาดหวังคือความคิดของบุคคลที่มีต่อบทบาทนั้น ๆ ความคาดหวังอาจมาจากบุคคลคนเดียว หรือกลุ่มบุคคลในสถาบันหรือนอกสถาบันก็ได้ เช่น ความคาดหวังต่อบทบาทของครู อาจมาจากครูด้วยกัน ผู้บริหารสถานศึกษา นักเรียน ผู้ปกครอง หรือประชาชนในชุมชนที่อยู่ภายนอกโรงเรียน

๒. บุคลาณัติ (Ideographic Dimension) บุคลาณัติหรือมิติบุคคลเป็นมิติทางจิตวิทยา เป็นมิติที่อธิบายลักษณะพฤติกรรมของบุคคลในระบบสังคม มิตินี้ประกอบด้วย บุคคล บุคลิกภาพ และความต้องการ

ก. บุคคล ( the individual) บุคคลหมายถึงมนุษย์ผู้หนึ่ง ซึ่งมีลักษณะแตกต่างกันไปทั้งในด้านสรีรวิทยา และจิตวิทยา บุคคลมีบุคลิกภาพ และความต้องการที่แตกต่างกันไป

ข. บุคลิกภาพ ( personality) บุคลิกภาพเป็นโครงสร้างของบุคคลในเชิงจิตวิทยา เกทเชลส์และกุวาบา ให้ความหมายว่า เป็นองค์ประกอบที่มีพลวัตภายในบุคคล ซึ่งประกอบด้วยความต้องการเป็นหลัก ความต้องการเป็นการควบคุมการตอบสนองของบุคคลต่อสภาพแวดล้อม บุคคลแสดงออกต่อโลกภายนอกในลักษณะที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับการรับรู้ ความต้องการ นิสัยความสามารถ ความรู้ ค่านิยม และความเชื่อของบุคคล สิ่งเหล่านี้รวมเป็นบุคลิกภาพ ส่วนประกอบสำคัญของบุคลิกภาพคือ ความต้องการ

ค. ความต้องการ (need disposition) ความต้องการเป็นความโน้มเอียงที่จะกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อเป้าหมาย และหวังผลอย่างใดอย่างหนึ่งจากการกระทำนั้น ทงอินทร์ วงศ์โสธร (๒๕๔๐ : ๑๔๔) ความต้องการเป็นพลังภายในที่กำหนดทิศทางและวัตถุประสงค์ของพฤติกรรม ความต้องการในด้านต่าง ๆ เช่น ความต้องการความสำเร็จ ความปลอดภัย ความต้องการพื้นฐาน ล้วนมีผลกระทบต่อพฤติกรรมที่ทำให้บุคคลแสดงออกในลักษณะที่แตกต่างกัน

## ข้อมูลทั่วไปของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

### ประวัติความเป็นมา

กองกลาง สังกัดสำนักงานอธิการบดี ได้ก่อตั้งขึ้นมาพร้อมกับการเป็นวิทยาลัยครูลำปางภายใต้ชื่อเดิม“สำนักงานอธิการบดี”โดยมีผู้อำนวยการกองและผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีเป็นผู้บังคับบัญชา ต่อมาบทบาทของวิทยาลัยครู ได้เปลี่ยนแปลงไปจึงได้รับการจัดตั้งเป็น“กองกลาง” สังกัดอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของสำนักงานอธิการบดี โดยมีผู้อำนวยการกองกลางเป็นผู้บังคับบัญชา อีกชั้นหนึ่งรองจากผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี รองอธิการบดีฝ่ายบริหารกองกลาง เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจสนับสนุนด้านการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยในด้านอำนวยการ

การให้ความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการมหาวิทยาลัย ด้านการบริหารงานทั่วไป ความปลอดภัย คมนาคม ตลอดจนดูแลภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ยังทำหน้าที่ประสานงานและสนับสนุนนโยบาย ในด้านบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้เป็นมหาวิทยาลัยท้องถิ่นของประชาชน เพื่อพัฒนางานบริการดังกล่าว กองกลาง ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยการสอบถาม จากผู้รับบริการที่มารับบริการของกองกลาง

## ปรัชญา

โปร่งใส ฉับไว เต็มใจบริการ ด้วยมาตรฐานคุณภาพ

## วิสัยทัศน์

กองกลาง เป็นศูนย์กลาง ของการประสานงาน การบริการที่มีคุณภาพ รวดเร็ว และมีการปฏิบัติงานที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

## พันธกิจ

๑.สนับสนุนการให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอนให้มีความสะดวกและรวดเร็วตลอดจนการจัดภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อมของมหาวิทยาลัยให้น่าอยู่ สวยงามและร่มรื่น

๒.ประสานนโยบายเป้าหมายและแผนพัฒนามหาวิทยาลัยให้ดำเนินไปตามแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย มีการนำยุทธศาสตร์ลงสู่การปฏิบัติให้บังเกิดผลดีตามเป้าหมายที่กำหนด

๓.ติดตามการดำเนินโครงการต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาภายใต้การบริหารการเงินและงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใสตรวจสอบได้

๔.ดำเนินงานบริหารจัดการ ด้านงานบริหารทั่วไป งานประชาสัมพันธ์ งานประชุมและพิธีการ งานการเจ้าหน้าที่และสวัสดิการ งานพัสดุจัดซื้อจัดจ้าง งานคลัง งานอาคารสถานที่และบริการ งานนิติ การงานประชุมคณาจารย์และข้าราชการ และคณะกรรมการอื่น ๆ ที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย โดยประสานการติดต่อกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

๕.ดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการงานบุคลากร งานวินัยและนิติกร งานทะเบียนประวัติ และงานพัฒนาฝึกอบรมบุคลากรของมหาวิทยาลัย

๖.ปฏิบัติภารกิจสนับสนุนเพื่อส่งเสริมการบริหารจัดการเรียนการสอนการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพโดยการจัดการบริการด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านอุปกรณ์โสตทัศนอุปกรณ์ ด้านห้องเรียนและจัดสถานที่จัดภูมิทัศน์ ให้สวยงามให้มีบรรยากาศน่าเรียนรู้ ให้บริการด้านยานพาหนะบริการด้านข้อมูลข่าวสารสนเทศและบริการประสานติดต่อกับบุคคลภายนอกให้สะดวกรวดเร็วและเกิดผลดี

๗.บริหารจัดการเป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่ถูกต้อง โปร่งใส ตรวจสอบได้

๘. เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรในมหาวิทยาลัยให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแบบมืออาชีพและมีการพัฒนางานให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ

๙. ให้บริการสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินกิจการต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ได้แก่ การจัดสวัสดิการ บ้านพักข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยการให้บริการด้านบำรุงรักษาอาคารสถานที่และจัดภูมิทัศน์ และสิ่งแวดล้อมให้สวยงาม ให้บริการด้านสุขอนามัย ให้บริการด้านรักษาความปลอดภัย ให้บริการด้านจัดยานพาหนะ มีการจัดระบบจราจรให้เกิดความคล่องตัวและงานรักษาความปลอดภัยภายในมหาวิทยาลัย

๑๐. ดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา การจัดทำงบประมาณ การหารายได้ การพัสดุ อาคารสถานที่และการตรวจสอบภายในของกองกลาง

๑๑. ปฏิบัติงานร่วมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนราชการและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

### วัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน

๑. เพื่อสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรของกองกลางมีหัวใจบริการเพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพมาตรฐาน

๒. เพื่อพัฒนาและส่งเสริมบุคลากรสังกัดกองกลางให้มีขีดความสามารถและความรู้ในการให้บริการที่เหมาะสมด้วยจิตบริการ (Service Mind)

๓. เพื่อให้บริการข่าวสาร เผยแพร่ข้อมูลของมหาวิทยาลัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อจัดทำข้อมูลสารสนเทศและเผยแพร่ระบบฐานข้อมูลเป็นปัจจุบัน

๕. เพื่อให้บริการงานทั่วไปทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยอย่างมีคุณภาพ

๖. เพื่อทำหน้าที่ประสานงานและสนับสนุนให้บริการทั่วไป ตามความต้องการของชุมชนและท้องถิ่น

### ยุทธศาสตร์การพัฒนาของกองกลาง

**ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ปรับปรุงระบบและกลไกการทำงานด้านการให้บริการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน ให้มีมาตรฐาน**

กลยุทธ์ที่ ๑ จัดทำคู่มือปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน

**ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การเพิ่มขีดความสามารถด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรกองกลาง**

กลยุทธ์ที่ ๑ การสร้างองค์ความรู้จากผลการปฏิบัติงานของบุคลากร (KM)

กลยุทธ์ที่ ๒ การจัดการความรู้จากผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

- กลยุทธ์ที่ ๓ การพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ นำระบบ e-documentและระบบสารสนเทศ  
อื่น ๆ ได้แก่ ระบบการจัดซื้อจัดจ้าง ระบบการรับและจ่ายเงิน
- กลยุทธ์ที่ ๔ การพัฒนาระบบฐานข้อมูลบุคลากร/ระบบสารสนเทศ
- กลยุทธ์ที่ ๕ การพัฒนาบุคลากร การจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (IDP)
- กลยุทธ์ที่ ๖ การสร้างเครือข่ายระบบบริหารจัดการหน่วยงาน

### **ยุทธศาสตร์ที่ ๓ จัดภูมิสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อมให้น่าอยู่ ร่มรื่น สวยงาม**

- กลยุทธ์ที่ ๑ จัดภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อมให้น่าอยู่ สวยงาม
- กลยุทธ์ที่ ๒ ติดตามและตรวจสอบคุณภาพการปฏิบัติงานให้บริการ
- กลยุทธ์ที่ ๓ สนับสนุนและพัฒนาบุคลากรให้มีหัวใจบริการ

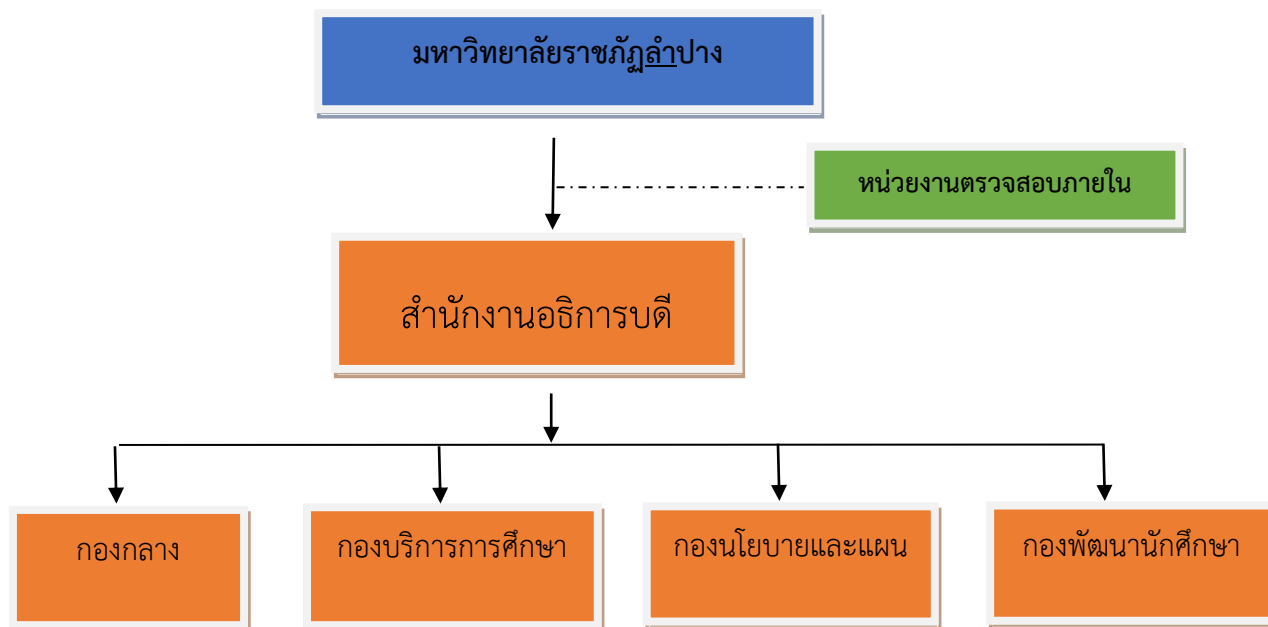
## **การบริหารและทรัพยากรการดำเนินงาน**

### **โครงสร้างการบริหารและโครงสร้างของหน่วยงาน**

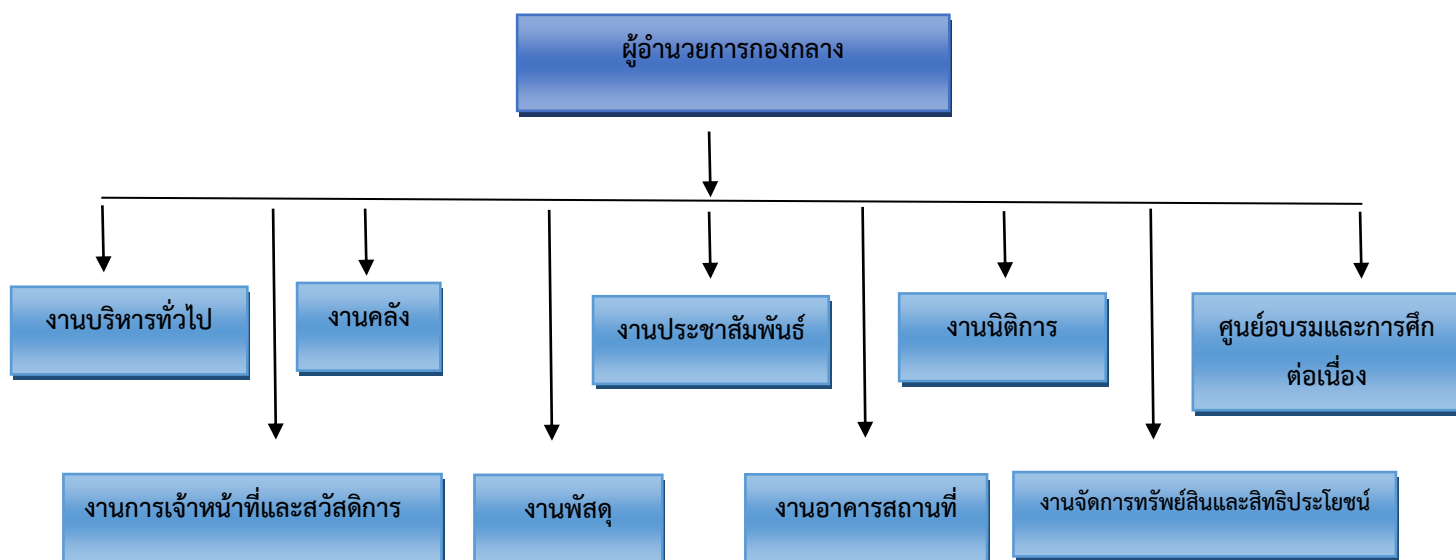
กองกลาง มีภารกิจและปฏิบัติหน้าที่ดำเนินงานต่าง ๆ ให้เป็นไปตามพันธกิจของกองกลาง สำนักงาน อธิการบดี โดยให้สอดคล้องกับนโยบายบริหาร แผนยุทธศาสตร์ ตัวบ่งชี้ของมหาวิทยาลัยภายใต้การกำกับบริหาร ที่เป็นธรรมาภิบาล โดยมีอธิการบดีเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร ผู้ช่วยอธิการบดีด้านบริหาร ทั่วไป ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี และผู้อำนวยการกองกลาง รับผิดชอบงานสนับสนุนการจัดการเรียนการ

สอนในด้านการให้บริการงานทั้งหมด ๙ งาน ประกอบด้วย งานบริหารทั่วไป งานการเจ้าหน้าที่และสวัสดิการ งานคลัง งานพัสดุ งานประชาสัมพันธ์ งานอาคารสถานที่ งานนิติการ งานจัดการทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์ และ ศูนย์อบรมและการศึกษาต่อเนื่องเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

#### โครงสร้างการบริหาร



### โครงสร้างของหน่วยงานกองกลาง



### ขอบข่ายภาระงาน

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำปาง กำหนดขอบข่ายภาระงานหลัก ออกเป็น ๙ งาน ดังนี้

๑. งานบริหารทั่วไป
๒. งานกาณ์เจ้าหน้าที่และสวัสดิการ
๓. งานคลัง
๔. งานพัสดุ
๕. งานประชาสัมพันธ์
๖. งานอาคารสถานที่(ฝ่ายออกแบบ/ฝ่ายรักษาความปลอดภัย/ฝ่ายยานพาหนะ/ภาคสนาม/ฝ่ายซ่อมสร้าง/ฝ่ายประปา)
๗. งานนิติการ
๘. งานจัดการทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์
๙. ศูนย์อบรมและการศึกษาต่อเนื่อง

#### ๑. งานบริหารทั่วไป มีขอบข่ายและภาระงานดังนี้

- ๑.๑ ลงเลขหนังสือภายใน ในระบบสารสนเทศงานสารบรรณ
- ๑.๒ ลงเลขรับหนังสือราชการภายนอก ในระบบสารสนเทศงานสารบรรณ
- ๑.๓ ลงเลขหนังสือราชการส่งออกในระบบสารสนเทศงานสารบรรณ
- ๑.๔ ลงเลขหนังสือคำสั่ง ในระบบสารสนเทศงานสารบรรณ
- ๑.๕ ลงทะเบียนคุมหนังสือเข้าเพื่อเสนอผู้บริหารตามสายงาน และลงทะเบียนออกหลังจากผู้บริหารสั่งการ
- ๑.๖ รับผิดชอบงานถ่ายสำเนาเอกสารทุกประเภท
- ๑.๗ จัดเก็บหนังสือราชการภายนอก หนังสือราชการภายใน หนังสือส่งออก คำสั่งมหาวิทยาลัยฯ

เข้าแฟ้มเก็บเอกสาร

- ๑.๘ จัดทำคำสั่งให้ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยไปราชการ
- ๑.๙ งานเสนอแฟ้มต่อผู้บริหาร
- ๑.๑๐ จัดส่งเอกสารราชการภายนอกทาง E-mail ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลังจากผู้บริหารสั่งการทางระบบ E – document ไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารสั่งการนำไปปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมาย
- ๑.๑๑ กรอกข้อมูลการใช้ห้องประชุมสำนักงานอธิการบดี หน้า Web site
- ๑.๑๒ ดูแล Web site สำนักงานอธิการบดี
- ๑.๑๓ ให้บริการสืบค้นหนังสือราชการภายนอกและหนังสือราชการภายในแก่ คณาจารย์ บุคลากรและนักศึกษา
- ๑.๑๔ จัดทำระบบจัดซื้อ – จัดจ้าง ภาครัฐ (ระบบ e-GP)
- ๑.๑๕ จัดทำการเบิกจ่ายเงินค่าปฏิบัติงานวันหยุดนักขัตฤกษ์
- ๑.๑๖ จัดทำระบบเบิกจ่ายค่าโทรศัพท์ /ค่าไปรษณีย์ /ค่าเครื่องถ่ายเอกสาร
- ๑.๑๗ ไปรับพัสดุ ณ ไปรษณีย์
- ๑.๑๘ แยกจดหมายใส่ตู้ล็อกเกอร์ / คัดแยกพัสดุ จดหมาย EMS ลงสมุดควบคุมจดหมาย
- ๑.๑๙ ควบคุม ดูแลระบบรักษาความปลอดภัยงานสารสนเทศงานบริหารงานทั่วไป

## ๒. งานการเจ้าหน้าที่และสวัสดิการ มีขอบข่ายและภาระงานดังนี้

งานการเจ้าหน้าที่และสวัสดิการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานบริหารงานบุคคล การศึกษา วิเคราะห์ เพื่อการกำหนดหน่วยงานและความต้องการอัตรากำลัง การกำหนดและตรวจสอบเกี่ยวกับตำแหน่ง เงินเดือน การดำเนินงานด้านงานบริหารบุคคลต่าง ๆ เช่น การสรรหาและจัดสรรบุคคลเข้าปฏิบัติราชการ การดำเนินการเกี่ยวกับตำแหน่งและอัตราเงินเดือน การตอบแทนสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ความต้องการและการวางแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล ทู่นพัฒนาอาจารย์การส่งเสริมและพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงาน การจัดสวัสดิการ การจัดทำทะเบียนประวัติการรับราชการ การดำเนินการเกี่ยวกับการออกจากราชการ การติดตามและประเมินผลการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล การจัดทำข้อมูล ดูแลและรักษาสิทธิ ตลอดจนผลประโยชน์ที่พึงมีตามกฎหมายให้แก่บุคลากรของมหาวิทยาลัยทุกประเภท ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ ตลอดจนลูกจ้างชั่วคราว บทบาทหน้าที่ตามภารกิจหลักมี ๔ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านงานบริหารทั่วไป
๒. ด้านงานบริหารงานบุคคล
๓. ด้านงานทะเบียนประวัติและบำเหน็จความชอบ
๔. ด้านงานสิทธิประโยชน์และสวัสดิการ

### ๒.๑ ด้านงานบริหารทั่วไป

มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการงานด้านธุรการ งานสารบรรณ งานเอกสารการพิมพ์ งานประชุมและเลขานุการ งานการเงินและพัสดุ งานบริหารงบประมาณ งานประชาสัมพันธ์ รายละเอียดมีดังนี้

## ๒.๑.๑ งานธุรการและงานสารบรรณ

- ๑) ติดตาม ตรวจสอบ ควบคุม การรับ - ส่ง และลงทะเบียนหนังสือราชการ
- ๒) คัดแยกหนังสือและการเสนอหนังสือ
  - ๓) ร่างและจัดทำหนังสือราชการ ได้ตอบหนังสือราชการ พิมพ์หนังสือราชการ พิมพ์แบบฟอร์มต่าง ๆ
  - ๔) เก็บรักษา ยืม และทำลายหนังสือราชการ
  - ๕) แจกเวียนหนังสือราชการ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ประกาศ ใ้หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องรับทราบเพื่อถือปฏิบัติ
  - ๖) ทำสำเนาหนังสือ เช่น สำเนาเอกสารคำสั่ง ประกาศ
  - ๗) นำเสนอแฟ้มเอกสาร เสนอผู้บริหาร เพื่อลงนาม หรือสั่งการ
  - ๘) บริการค้นหาเอกสารต่าง ๆ ใ้กับหน่วยงานต่าง ๆ
  - ๙) ดำเนินงานเกี่ยวกับการมาปฏิบัติราชการ และตรวจสอบการปฏิบัติราชการ
  - ๑๐) ควบคุม กำกับดูแลระบบรักษาความปลอดภัยด้านสารสนเทศของงานการเจ้าหน้าที่

## ๒.๑.๒ งานประชุม

๑) วางแผนการประชุม ประสานนัดหมาย กำหนด วัน และเวลาประชุม และสถานที่ในการจัดประชุม ประกอบไปด้วยประชุมคณะกรรมการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัย (ก.บ.ค.) ประชุมคณะกรรมการพัฒนาบุคลากร ประชุมคณะอนุกรรมการพัฒนาบุคลากร ประชุมสวัสดิการพนักงาน ประชุมสวัสดิการภายใน ประชุมคณะกรรมการประเมินเพื่อแต่งตั้งบุคคลให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น ประชุมคณะกรรมการพิจารณาตำแหน่งทางวิชาการ ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบผู้มีสิทธิเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ประชุมคณะกรรมการกลั่นกรองภาระงานคณาจารย์และข้าราชการ ประชุมคณะกรรมการกลั่นกรองผลการปฏิบัติราชการของบุคลากร ประชุมคณะกรรมการกลั่นกรองผลการเลื่อนเงินเดือน ค่าจ้าง ของบุคลากร

- ๒) จัดทำหนังสือเชิญประชุม และแจ้งเวียนหนังสือเชิญประชุมถึงคณะกรรมการ
- ๓) ประสานด้านการจัดสถานที่ อาหารว่าง และเครื่องดื่ม ในการประชุม
- ๔) จัดเตรียมเอกสารในการประชุม
- ๕) บันทึกการประชุม
- ๖) พิมพ์รายงานการประชุม พิมพ์วารสารการประชุม
- ๖) จัดทำรูปเล่มเอกสารประกอบการประชุม

## ๒.๑.๓ งานการเงินและพัสดุ

- ๑) การจัดซื้อจัดจ้าง
- ๒) การจัดทำทะเบียนควบคุมพัสดุ ครุภัณฑ์ และรายงานการเบิกจ่ายพัสดุ
- ๓) การดำเนินการเบิกจ่ายพัสดุ
- ๔) การเบิกจ่ายเงินเดือนใ้กับพนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างชั่วคราว งบรายได้ของมหาวิทยาลัย
- ๕) การเบิกจ่ายค่าตอบแทนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

## ๒.๑.๔ งานงบประมาณ



- ๑) การจัดทำคำขอตั้งงบประมาณของหน่วยงานการเจ้าหน้าที่และสวัสดิการ
- ๒) การจัดทำแผนการใช้จ่าย
- ๓) การควบคุม ดูแล และกำกับการเบิกจ่ายงบประมาณ
- ๔) การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามโครงการของหน่วยงานการเจ้าหน้าที่และสวัสดิการ

#### ๒.๑.๕ งานประชาสัมพันธ์

- ๑) นำเสนอข้อมูลข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์งานการเจ้าหน้าที่และสวัสดิการ และเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย
- ๒) ประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกในการประชาสัมพันธ์

#### ๒.๑.๖ งานประกันคุณภาพ

- ๑) การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพหน่วยงาน
- ๒) ให้บริการข้อมูลประกอบการประกันคุณภาพในแต่ละรอบ

### ๒.๒ ด้านงานบริหารงานบุคคล

เป็นการดำเนินงานเกี่ยวกับ การศึกษา วิเคราะห์และตรวจสอบเกี่ยวกับตำแหน่ง เงินเดือน และ อัตราค่าจ้าง การดำเนินงานด้านงานบริหารงานบุคคลต่าง ๆ เช่น การสรรหาและบรรจุบุคคลเข้ารับราชการ การดำเนินการเกี่ยวกับตำแหน่งและอัตราเงินเดือน การส่งเสริมและพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติราชการ รายละเอียดมีดังนี้

#### ๒.๒.๑ งานพัฒนาระบบงานและอัตราค่าจ้าง

- ๑) การจัดทำงานพัฒนาระบบบุคคล
- ๒) การจัดทำงานอัตราค่าจ้าง
- ๓) การจัดทำงานส่งเสริมการบริหารงานบุคคล
- ๔) การจัดทำงานพัฒนาสายความก้าวหน้าทางอาชีพ (Career path)
- ๕) การจัดทำโครงสร้างเงินเดือนของพนักงานมหาวิทยาลัย
- ๖) การจัดทำ ร่าง หลักเกณฑ์ขึ้นเงินเดือน เสนอ ก.บ.ค. พิจารณา
- ๗) การประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานมหาวิทยาลัย
- ๘) การเสนอขอกำหนดตำแหน่งเพื่อประเมินแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูง

#### ๒.๒.๒ งานสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง

- ๑) การสรรหาบุคคลเข้ารับราชการ เป็นข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้างชั่วคราว
- ๒) การประเมินผลทดลองปฏิบัติหน้าที่ราชการเพื่อแต่งตั้งผู้ผ่านการทดลอง
- ๓) การอนุญาตให้บุคลากรไปสมัครสอบแข่งขัน สอบคัดเลือก หรือ คัดเลือกไปสังกัดส่วนราชการอื่น
- ๔) การบรรจุและแต่งตั้ง การบรรจุกลับเข้ารับราชการ การรักษาการในตำแหน่ง การช่วยราชการ การย้าย การโอน
- ๕) การเลื่อนและแต่งตั้งบุคลากรให้ดำรงตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น
- ๖) การลาออกจากราชการ

- ๗) การแต่งตั้งถอดถอนผู้ดำรงตำแหน่งทางบริหาร
- ๘) การแต่งตั้งบุคลากรให้ได้รับเงินเดือนตามคุณวุฒิ

#### ๒.๒.๓ งานพัฒนาบุคลากร

- ๑) ศึกษา สํารวจ วิเคราะห์ความจำเป็นและความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย
- ๒) การวางแผนพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัย
- ๓) เกี่ยวกับการจัดฝึกอบรม การศึกษาต่อของบุคลากรในสังกัด
- ๔) การพิจารณาคัดเลือกบุคลากรดีเด่น
- ๕) การให้บุคลากรไปปฏิบัติราชการ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการ
- ๖) การปฐมนิเทศบุคลากรใหม่
- ๗) การรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร
- ๘) การจัดทำสถิติข้อมูลเกี่ยวกับงานพัฒนาบุคคล เช่น ข้อมูลการศึกษาต่อ ข้อมูลจำนวนผู้รับทุน เป็นต้น

#### ๒.๓ ด้านงานทะเบียนประวัติและบำเหน็จความชอบ

เป็นการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดทำทะเบียนประวัติ การเปลี่ยนแปลงทะเบียนประวัติ สถิติข้อมูล การออกบัตรประจำตัวและการออกหนังสือรับรอง ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานมหาวิทยาลัย การขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ การเกษียณอายุของบุคลากร รายละเอียดมีดังนี้

##### ๒.๓.๑ งานทะเบียนประวัติ

- ๑) การจัดทำทะเบียนประวัติบุคลากร ข้อมูลสารสนเทศบุคลากร
- ๒) การดำเนินการเรื่องการเปลี่ยนแปลงทะเบียนประวัติ
- ๓) การดำเนินการขอแก้ไข วัน เดือน ปีเกิด
- ๔) การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์
- ๕) การเข้าเฝ้าฯ รับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ชั้นสายสะพายประจำปี
- ๖) การมอบประกาศนียบัตรและเหรียญเครื่องราชอิสริยาภรณ์
- ๗) การรับ - จ่าย เครื่องราชอิสริยาภรณ์
- ๘) การเรียกคืนเครื่องราชอิสริยาภรณ์
- ๙) การขอมีบัตรประจำตัวข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และผู้รับบำนาญ
- ๑๐) การทำหนังสือรับรองการบุคลากร/รับเงินเดือน/รับรองการปฏิบัติงาน
- ๑๑) การจัดทำข้อมูลสถิติของบุคลากร เช่น ข้อมูลจำนวนบุคลากร

##### ๒.๓.๒ ดำเนินการเกี่ยวกับงานบำเหน็จความชอบ

- ๑) การเลื่อนขั้นเงินเดือนข้าราชการ ๑ เมษายน และ ๑ ตุลาคม ของทุกปี
- ๒) เลื่อนค่าจ้างลูกจ้างประจำ ครั้งที่ ๑ เมษายน และ ๑ ตุลาคม ของทุกปี
- ๓) การเลื่อนค่าตอบแทนพนักงานราชการ ๑ ตุลาคม ของทุกปี
- ๔) การเลื่อนเงินเดือนพนักงานมหาวิทยาลัย ๑ เมษายน และ ๑ ตุลาคม ของทุกปี
- ๕) การเลื่อนขั้นเงินเดือนข้าราชการและลูกจ้างประจำที่เกษียณอายุราชการ

- ๖) การเลื่อนขึ้นเงินเดือนข้าราชการและลูกจ้างประจำที่ลาออกหรือถึงแก่กรรมก่อน ๓๐ กันยายน
- ๗) การเลื่อนขึ้นเงินเดือนข้าราชการและลูกจ้างประจำเป็นกรณีพิเศษ เพื่อนำไปคำนวณบำเหน็จบำนาญ ในกรณีไม่ถึงแก่กรรม จากการปฏิบัติหน้าที่ราชการ
- ๘) การแก้ไขเงินเดือนสำหรับผู้ที่ได้รับการเลื่อนและแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในระดับสูงขึ้น
- ๙) เลื่อนเงินเดือนข้าราชการที่ได้รับการเลื่อนและแต่งตั้งย้อนหลัง
- ๑๐) การจัดทำบัญชีถือจ่ายเงินเดือนประจำปีงบประมาณ
- ๑๑) การคำนวณหาเงินเหลือจ่าย
- ๑๒) การสำรวจผู้เกษียณอายุราชการ

#### ๒.๔ ด้านงานสิทธิประโยชน์และสวัสดิการ

เป็นการดำเนินงานเกี่ยวกับการวางแผน การจัดสวัสดิการและประโยชน์ที่เกี่ยวเนื่องภายในมหาวิทยาลัย เสนอแนวนโยบาย มาตรฐาน หลักเกณฑ์วิธีการประกาศ คำสั่งเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการให้แก่ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้างชั่วคราว

- ๑) การดำเนินงานกองทุนบำเหน็จ บำนาญข้าราชการ ( กบข .)
- ๒) การดำเนินงานกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ( กสจ .)
- ๓) การดำเนินงานตาม พ.ร.บ. ประกันสังคม
- ๔) การขอพระราชทานเพลิงศพและช่วยเหลือศพ
- ๕) การลา ได้แก่ การลาป่วย การลาคลอดบุตร การลากิจส่วนตัว การพักผ่อน การลาอุปสมบทหรือการลาไปประกอบพิธีฮัจย์ การลาติดตามคู่สมรส
- ๖) ดำเนินงานด้านสวัสดิการเงินกู้ต่าง ๆ เช่น โครงการสวัสดิการเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยของบุคลากร
- ๗) ดำเนินการเกี่ยวกับการประชุมคณะกรรมการสวัสดิการของมหาวิทยาลัย
- ๘) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ

#### ๓. งานคลัง มีขอบข่ายและภาระงานดังนี้

๓.๑ .งานควบคุมดูแลและรับผิดชอบงานบริหารทั่วไป งานบุคลากร งานพัสดุ งานตรวจสอบ งานงบประมาณ งานจัดเก็บรักษาเงินและงานอื่น ๆ ที่มีได้มอบหมายให้ทำได้ ดังนี้

- ๑) ควบคุมดูแล บริหารงานทั่วไป งานบุคลากร งานงบประมาณและงานพัสดุ
- ๒) ควบคุมดูแลระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและระบบสารสนเทศของงานคลัง
- ๓) ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง
- ๔) โต้ตอบหนังสือราชการภายในและภายนอก กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๕) จัดทำคำสั่ง ประกาศและแนวปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ๖) ตรวจสอบเอกสารหลักฐานและรายละเอียดประกอบการขอเบิกจ่ายเงินงบประมาณแผ่นดิน เงินรายได้ เงินสวัสดิการ เงินรับฝากถอนคืน เงินบริจาค เงินทุนการศึกษา เงินกองทุนและเงินอื่น ๆ
- ๗) ให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับระเบียบการรับ - การเบิกจ่ายเงินของมหาวิทยาลัยฯ
- ๘) อนุมัติรายการขอเบิกเงินและการนำเงินส่งคลังหรือฝากคลังในระบบการบริหารการเงินการคลังของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ชั้นที่ ๑ ZPMTR\_O และชั้นที่ ๒ ZPMTR\_A แทน อธิการบดี

- ๙) ตรวจสอบและลงนามในเอกสารใบสำคัญจ่าย การเบิกจ่ายเงินทุกประเภท พร้อมลงนามส่งจ่ายเงินฝากธนาคารและเช็ค และอนุมัติรายการโอนเงินผ่านระบบ KTB Corporate Online
- ๑๐) กำกับ ดูแล การเบิกเงินจากธนาคาร
- ๑๑) ตรวจสอบหลักฐานการรับ-จ่าย เงินสดคงเหลือประจำวัน
- ๑๒) ตรวจสอบและลงนามในเอกสารใบสำคัญการลงบัญชี
- ๑๓) จัดเก็บรักษาเงินคงเหลือประจำวัน (กรรมการเก็บรักษาเงิน)
- ๑๔) ตรวจสอบเอกสารรายงานทางการเงินประจำเดือน ไตรมาส และประจำปี
- ๑๕) ตรวจสอบเอกสารรายละเอียดเงินเดือนค่าจ้าง และรายการหักต่าง ๆ
- ๑๖) ปฏิบัติงานจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล
- ๑๗) ตรวจสอบงบการเงิน
- ๑๘) ควบคุม ดูแลเงินโครงการพิเศษต่าง ๆ
- ๑๙) ควบคุมดูแล การเบิกจ่ายเงินกองทุนสวัสดิการภายในมหาวิทยาลัย
- ๒๐) ควบคุมดูแล การเบิกจ่ายเงินกองทุนสวัสดิการเพื่อการออมทรัพย์และการให้กู้เงิน
- ๒๑) เป็นกรรมการในโครงการหรือกองทุนอื่น ๆ ที่มหาวิทยาลัยกำหนดโดยตำแหน่ง

### ๓.๒ งานจัดเก็บเงินรายได้ทุกประเภท

- ๑) รับเงินบำรุงการศึกษาจากนักศึกษาภาคปกติ (เงินรายได้)
- ๒) รับเงินบำรุงการศึกษาจากนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพปาง (เงินรายได้)
- ๓) รับเงินโครงการจัดการศึกษาต่าง ๆ
- ๔) รับเงินรายได้โครงการพิเศษต่าง ๆ (ถ้ามี)
- ๕) รับเงินรายได้แผ่นดิน
- ๖) รับเงินรายได้อื่น ๆ เงินรับฝากถอนคืน และเงินโครงการหรือกิจการต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย
- ๗) ปิดบัญชีเงินเงินสดประจำวัน พร้อมนำเงินฝากธนาคารทุกวันทำการ
- ๘) ควบคุมจัดเก็บพร้อมจัดทำทะเบียนคุมใบเสร็จรับเงิน
- ๙) จัดเก็บและรักษาตรวจสอบการใช้ใบเสร็จพร้อมจัดทำรายงานการใช้ใบเสร็จรับเงินประจำปีงบประมาณ
- ๑๐) จ่ายคืนเงินค่าประกันของเสียหาย
- ๑๑) จัดทำเอกสารขอเบิกเงินค่าถอนคืนรายวิชา ค่าถอนคืนหน่วยกิต ค่าธรรมเนียมธนาคาร
- ๑๒) ควบคุมจัดทำรายงานการรับเงินอื่น ๆ (เงินรับฝากถอนคืน ตามโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ)
- ๑๓) จัดทำหนังสือแจ้งหนี้ ค่าน้ำประปาและค่าไฟฟ้าประจำเดือน
- ๑๔) ดูแลและเตรียมการในการรับเงิน งานเฉพาะกิจต่าง ๆ

### ๓.๓ งานเบิกจ่ายเงินนอกงบประมาณ เงินกองทุน เงินรับฝาก

- ๑) บันทึกการขอเบิกและบันทึกการจ่ายใบสำคัญเบิกเงินในระบบ ๓ มิติ เงินงบประมาณรายได้
- ๒) บันทึกการขอเบิกและบันทึกการจ่ายใบสำคัญเบิกเงินในระบบ ๓ มิติ เงินกองทุนคณะ/สำนัก/สถาบัน เงินกองทุนสนับสนุนการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพปาง, กองทุนพัฒนามหาวิทยาลัย, เงินรับฝากจากการให้บริการวิชาการ/วิจัย
- ๓) จัดทำทะเบียนการจ่ายเงิน, โอนเข้าบัญชีรายบุคคล เงินงบประมาณรายได้ เงินกองทุนฯ ในระบบ ๓ มิติ
- ๔) บันทึกการออกเช็ค, บันทึกการตัดจ่ายเช็ค, บันทึกการโอนเงินระหว่างบัญชี
- ๕) จ่ายเช็คให้เจ้าหน้าที่และผู้มีสิทธิรับเงิน อาทิ บริษัท/ ห้างร้าน/ บุคคลธรรมดา/ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย
- ๖) ควบคุมและจัดทำทะเบียนคุมเช็คการจ่ายเงินงบรายได้, เงินกองทุนคณะ/สำนัก/สถาบัน

- ๗) จัดทำข้อมูล KTB Universal Data Entry  
บันทึกรายการโอนเงินผ่านระบบ KTB Corporate Online ให้เจ้าหน้าที่และผู้มีสิทธิรับเงิน อาทิ เช่น บริษัท/ ห้างร้าน/ บุคคลธรรมดา/ บุคลากรภายใน
- ๘) งานบันทึกข้อมูลภาษีหัก ณ ที่จ่าย ภงด.๕๓ และ ภงด.๓
- ๙) งานนำส่งภาษีหัก ณ ที่จ่าย ภงด.๕๓, ภงด.๓ และ ภงด.๓ ก
- ๑๐) งานนำส่งค่าบริการไปรษณีย์, ค่าโทรศัพท์ และค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริหารประจำเดือน
- ๑๑) จัดทำรายละเอียดเงินค่าตอบแทน ค่าสอนต่าง ๆ และเงินอื่น ๆ บัญชีเงินฝากธนาคารของผู้รับเงิน
- ๑๒) ควบคุม ดูแลรักษา และจัดเก็บเอกสารการเบิกจ่ายเงินงบรายได้
- ๑๓) ควบคุม ดูแลรักษา และจัดเก็บเอกสารการเบิกจ่ายเงินกองทุนคณะ/สำนัก/สถาบัน และเงินอื่น ๆ
- ๑๔) งานติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานเบิกจ่ายเงิน
- ๑๕) ปฏิบัติหน้าที่เบิกจ่ายเงินรับฝาก

#### ๓.๔ งานเบิกจ่ายลูกหนี้เงินยืมนอกงบประมาณ

- ๑) ตรวจสอบสถานะคงค้าง และควบคุมการเคลื่อนไหวลูกหนี้เงินยืมนอกงบประมาณ
- ๒) บันทึกการจ่ายลูกหนี้เงินยืมนอกงบประมาณ ตามสัญญาและทะเบียนคุมลูกหนี้เงินยืมนอกงบประมาณในระบบ ๓ มิติ
- ๓) บันทึกการออกเช็ค, บันทึกการตัดจ่ายเช็ค, บันทึกการโอนเงินระหว่างบัญชี
- ๔) บันทึกการขอเบิกและบันทึกการจ่ายใบสำคัญเบิกเงินในระบบ ๓ มิติ กรณีล้างเงินยืมนอกงบประมาณ
- ๕) จัดทำข้อมูล KTB Universal Data Entry
- ๖) บันทึกรายการโอนเงินผ่านระบบ KTB Corporate Online ให้เจ้าหน้าที่และผู้มีสิทธิรับเงิน อาทิ เช่น บริษัท/ ห้างร้าน/ บุคคลธรรมดา/ บุคลากรภายใน
- ๗) บันทึกข้อมูลและออกไปรับใบสำคัญ กรณีนำเอกสารการเบิกจ่ายมาล้างเงินยืมนอกงบประมาณ
- ๘) ตัดยอดลูกหนี้เงินยืมนอกงบประมาณ กรณีชำระหนี้เงินสดและกรณีหักเงินเดือน
- ๙) บันทึกทะเบียนคุมลูกหนี้เงินยืมนอกงบประมาณ
- ๑๐) ควบคุม ตรวจสอบ ลูกหนี้เงินยืมนอกงบประมาณที่ครบกำหนดชำระ
- ๑๑) จัดทำหนังสือแจ้งหนี้ ติดตามทวงถามลูกหนี้เงินยืมนอกงบประมาณที่ครบชำระ
- ๑๒) จัดทำรายงาน ลูกหนี้เงินยืมนอกงบประมาณคงค้างเสนออธิการบดี เพื่อขออนุมัติหักเงินเดือน ค่าจ้าง
- ๑๓) บันทึกข้อมูล จัดทำใบสำคัญจ่ายในระบบ ๓ มิติ เงินงบบุคลากรตามปริญญาบัตร
- ๑๔) จัดทำบันทึกขอเบิกเงินกองทุนสนับสนุนการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง และอื่น ๆ
- ๑๕) ควบคุม ดูแลรักษา และจัดเก็บเอกสารการเบิกจ่ายลูกหนี้เงินยืมนอกงบประมาณ และเงินอื่น ๆ

#### ๓.๕ งานเบิกจ่ายเงินงบประมาณแผ่นดิน ดังต่อไปนี้

- ๑) จัดทำรายการขอเบิกเงิน (ขบ.) ตามงบประมาณรายจ่ายประจำปีและตามแผนงาน งานและโครงการต่าง ๆ ในระบบ GFMS Terminal
- ๒) จัดทำรายการขอเบิกเงิน (ขบ.) เงินงบประมาณแผ่นดิน งบกลาง
- ๓) จัดทำรายการขอเบิกเงิน (ขบ.) เงินงบนอกประมาณและเงินฝากคลัง
- ๔) จัดทำรายการขอเบิกเงิน (ขบ.) เงินรายได้แผ่นดินนำส่งคลัง
- ๕) รายงานการขอเบิกเงิน เอกสารแนบฎีกา ZINF\_R๐๙
- ๖) รายงานสรุป รายการขอเบิกของหน่วยงาน ประจำวัน ZAP\_RPTW๐๑
- ๗) จัดทำทะเบียนคุมรายการขอเบิกเงิน (ขบ.) การเบิกจ่ายเงินงบประมาณแผ่นดิน
- ๘) บันทึกการขอเบิกและบันทึกการจ่ายใบสำคัญเบิกเงินในระบบ ๓ มิติ เงินงบประมาณแผ่นดิน, เงิน งบประมาณเบิกแทนกัน

- ๙) จัดทำข้อมูล KTB Universal Data Entry
- ๑๐) บันทึกรายการโอนเงินผ่านระบบ KTB Corporate Online ให้เจ้าหน้าที่และผู้มีสิทธิรับเงิน อาทิเช่น บริษัท/ ห้างร้าน/ บุคคลธรรมดา/ บุคลากรภายใน
- ๑๑) ควบคุม ดูแลรักษา และจัดเก็บเอกสารการเบิกเงินงบประมาณแผ่นดิน
- ๑๒) ควบคุม ดูแลและรักษาหลักฐานค่างเบิกเงินงบประมาณแผ่นดิน
- ๑๓) ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับงานคลัง
- ๑๔) งานอื่น ๆ ที่อยู่ในกลุ่มงานเบิกจ่ายเงินงบประมาณแผ่นดิน

### ๓.๖ งานเงินเดือนและค่าจ้าง

- ๑) บันทึกบัตรเงินเดือนประจำตัวข้าราชการและลูกจ้างประจำทุกครั้งที่มีการเลื่อนขั้นเงินเดือน และเลื่อนระดับ
- ๒) จัดทำรายละเอียดเอกสารแนบ รายการขอเบิก ทุกรายการ
- ๓) จัดทำรายการขอเบิก (ขบ.) เงินเดือนข้าราชการ, ค่าจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว
- ๔) จัดทำรายการขอเบิก (ขบ.) เงินบำเหน็จบำนาญข้าราชการและลูกจ้างประจำ
- ๕) จัดทำรายการขอเบิก (ขบ.) เงินค่าตอบแทนพิเศษข้าราชการและลูกจ้างประจำ
- ๖) จัดทำรายการขอเบิก (ขบ.) เงินค่าตอบแทนนอกเหนือจากเงินเดือน
- ๗) จัดทำรายการขอเบิก (ขบ.) ค่าครองชีพชั่วคราวลูกจ้างชั่วคราวและพนักงานราชการ
- ๘) จัดทำรายการขอเบิก (ขบ.) ค่าเช่าบ้านข้าราชการและลูกจ้างชั่วคราวชาวต่างประเทศ
- ๙) จัดทำรายการขอเบิก (ขบ.) เงินช่วยพิเศษข้าราชการและลูกจ้างประจำ
- ๑๐) จัดทำรายการขอเบิก (ขบ.) เงินประจำตำแหน่งทางวิชาการ
- ๑๑) จัดทำรายการขอเบิก (ขบ.) เงินประจำตำแหน่งผู้บริหาร
- ๑๒) จัดทำรายการขอเบิก (ขบ.) เงินสมทบและชดเชยกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ
- ๑๓) จัดทำรายการขอเบิก (ขบ.) เงินสมทบกองทุน กสจ. ของลูกจ้างประจำ
- ๑๔) จัดทำรายการขอเบิก (ขบ.) บำเหน็จตกทอด
- ๑๕) จัดทำรายการขอเบิก (ขบ.) เงินรางวัลลูกจ้างชาวต่างชาติ
- ๑๖) จัดทำและจัดส่งรายการหนี้บุคคลที่สามประจำเดือน ส่งให้กรมบัญชีกลาง
- ๑๗) บันทึกรายการหักเงินเดือน, ค่าจ้างประจำ และค่าจ้างชั่วคราว ด้วยโปรแกรมเงินเดือนและค่าจ้าง
- ๑๘) จัดทำหนังสือรับรองการจ่ายเงินเดือนสุดท้าย (กรณีมีการโอน/ย้าย ไปหน่วยงานอื่น)
- ๑๙) บันทึกการหักเงินภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย จากเงินเดือนและค่าจ้าง
- ๒๐) จัดทำหนังสือรับรองภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายประจำปี
- ๒๑) จัดทำรายละเอียดข้อมูลเงินสะสม, เงินสมทบ และเงินชดเชย กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ
- ๒๒) จัดทำรายละเอียดและนำส่งข้อมูลเงินสะสม และเงินสมทบ กองทุน กสจ. ของลูกจ้างประจำ
- ๒๓) จัดทำรายละเอียดข้อมูลเงินประกันสังคมของลูกจ้างชั่วคราว
- ๒๔) จัดทำรายละเอียดการจ่ายนำเงินเดือน ค่าจ้าง เข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้รับเงิน
- ๒๕) บันทึกการขอเบิกและบันทึกการจ่ายใบสำคัญเบิกเงินในระบบ ๓ มิติการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง และบันทึกการออกเช็ค, บันทึกการตัดจ่ายเช็ค, บันทึกการโอนเงินระหว่างบัญชี
- ๒๖) จัดทำข้อมูล KTB Universal Data Entry
- ๒๗) บันทึกรายการโอนเงินผ่านระบบ KTB Corporate Online ให้เจ้าหน้าที่และผู้มีสิทธิรับเงิน อาทิเช่น บริษัท/ ห้างร้าน/ บุคคลธรรมดา/ บุคลากรภายใน
- ๒๘) ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับงานเงินเดือนและค่าจ้าง
- ๒๙) งานอื่น ๆ ที่อยู่ในกลุ่มงานเงินเดือนและค่าจ้าง

### ๓.๗ งานบัญชีและรายงานทางการเงิน

- ๑) บันทึกบัญชีการเบิกจ่ายเงินงบประมาณแผ่นดิน รายได้ เงินรับฝาก เงินกองทุน และเงินอื่น ๆ
- ๒) บันทึกบัญชีการเบิกจ่ายงานเงินเดือน แผ่นดิน รายได้ เงินรับฝาก เงินกองทุน
- ๓) บันทึกบัญชีการล้างเงินยืมลูกหนี้เงินยืมงบประมาณแผ่นดิน แผ่นดิน รายได้ เงินรับฝาก เงินกองทุน
- ๔) จัดทำทะเบียนคุมบัญชีเงินฝากธนาคาร
- ๕) บันทึกทะเบียนคุมบัญชีลูกหนี้ของงบประมาณรายบุคคล
- ๖) บันทึกทะเบียนคุมบัญชีเจ้าหนี้รายบุคคล
- ๗) ปรับสมุดเงินฝากธนาคารฯ เพื่อนำมาบันทึกดอกเบี้ยรับประจำเดือน
- ๘) จัดทำงบเดือนจากระบบบัญชี ๓ มิติ
- ๙) สรุปรายงานเงินสดคงเหลือประจำวัน
- ๑๐) จัดทำบัญชียอดเงินฝากธนาคารประจำเดือนทุกบัญชี
- ๑๑) จัดทำงบเดือนจากระบบ GFMS
- ๑๒) จัดทำบัญชีและรายการปรับปรุงเงินกองทุนคณะ/สำนัก/สถาบัน และเงินอื่น ๆ
- ๑๓) ตรวจสอบรายงานทางการเงินทุกประเภทในระบบ GFMS
- ๑๔) ตรวจสอบความถูกต้องของการรับคืนเงินรายได้แผ่นดิน (เบิกเกินส่งคืน)
- ๑๕) จัดทำรายงานงบทดลองประจำเดือน รายงานสถานการณ์เบิกจ่ายเงินงบประมาณ รายงานการจัดเก็บ และนำส่งรายได้แผ่นดิน รายงานเงินสดคงเหลือประจำวันจากระบบ GFMS
- ๑๖) จัดทำรายงานทางการเงินและบัญชีอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชา หรือหน่วยงานเหนือขึ้นไปร้องขอ
- ๑๗) ล้างบัญชีพักครุภัณฑ์ เป็นบัญชีครุภัณฑ์ – Interface ในระบบ GFMS
- ๑๘) ล้างบัญชีพักอาคารสำนักงาน พักงานระหว่างก่อสร้างเป็นบัญชี อาคาร/สิ่งปลูกสร้าง – Interface ในระบบ GFMS
- ๑๙) จัดทำงบทดลองและรายงานสถานะทางการเงินประจำเดือนส่งคลังจังหวัดลำปาง และสำนักตรวจเงินแผ่นดินจังหวัดลำปาง
- ๒๐) จัดทำรายงานสถานะทางการเงินประจำปีงบประมาณ ส่งกรมบัญชีกลาง กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม
- ๒๑) เรียกดูรายงานการรับชำระเงินระหว่างกัน (Receivable information online) รายงานสรุปรายละเอียดการรับเงินของส่วนราชการ (Receivable information download) และรายการสรุปความเคลื่อนไหวทางบัญชี (e-Statement / Account Information) และนำเงินส่งคลังหรือฝากคลัง ระบบ KTB Corporate Online

### ๓.๘ งานกองทุนทุกประเภท และงานตรวจสอบเอกสารเบิกจ่าย

- ๑) ตรวจสอบเอกสารหลักฐานและรายละเอียดประกอบการขอเบิกเงินค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการ
- ๒) ตรวจสอบเอกสารหลักฐานและรายละเอียดประกอบการขอเบิกเงินค่าใช้จ่ายและค่าวัสดุกรณีขอเบิกยอดเงินไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐.- บาท
- ๓) บันทึกการขอเบิกและบันทึกการจ่ายใบสำคัญเบิกเงินในระบบ ๓ มิติ กองทุนสวัสดิการภายใน กองทุนพัฒนาบุคลากร กองทุนสวัสดิการพนักงาน
- ๔) จัดทำบัญชีรายละเอียดการรับ-จ่าย เงินกองทุนสวัสดิการภายใน กองทุนพัฒนาบุคลากร กองทุนสวัสดิการพนักงาน
- ๕) เบิกจ่ายเงินกองทุนสวัสดิการเพื่อการออมทรัพย์และการให้กู้เงิน
- ๖) จัดทำบัญชีรายละเอียดการรับ-จ่าย เงินกองทุนสวัสดิการเพื่อการออมทรัพย์และการให้กู้เงิน

- ๗) บันทึกการออกเช็ค บันทึกการตัดจ่ายเช็ค บันทึกการโอนเงินระหว่างบัญชี
- ๘) จัดทำรายงานสถานะทางการเงิน เงินกองทุนทุกประเภท
- ๙) ควบคุมดูแล และปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเงินกองทุนสวัสดิการภายใน กองทุนพัฒนาบุคลากร กองทุนสวัสดิการพนักงาน
- ๑๐) จัดทำข้อมูล KTB Universal Data Entry
- ๑๑) บันทึกรายการโอนเงินผ่านระบบ KTB Corporate Online ให้เจ้าหน้าที่และผู้มีสิทธิรับเงิน อาทิ เช่น บริษัท/ ห้างร้าน/ บุคคลธรรมดา/ บุคลากรภายใน
- ๑๒) จ่ายเช็คผู้มีสิทธิรับเงิน อาทิ เช่น บริษัท/ ห้างร้าน/ บุคคลธรรมดา/ บุคลากรภายใน

#### ๔. งานพัสดุ มีขอบข่ายและภาระงานดังนี้

- ๔.๑ ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง พัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง ตามแผนงบประมาณประจำปีที่ได้รับจัดสรรของมหาวิทยาลัย
- ๔.๒ ดูแลปรับปรุงและซ่อมบำรุงรักษาพัสดุ ครุภัณฑ์ของมหาวิทยาลัยให้อยู่ในสภาพดี และสามารถใช้งานได้
- ๔.๓ แต่งตั้งเจ้าหน้าที่พัสดุประจำคณะ / ศูนย์/ สำนักของมหาวิทยาลัย
- ๔.๔ แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานต่าง ๆ ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ และตาม พ.ร.บ. การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐
- ๔.๕ ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีเฉพาะเจาะจงและ วิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) และดำเนินการรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีต่อมหาวิทยาลัยฯ
- ๔.๖ จัดทำสัญญาซื้อขาย สัญญาจ้าง ใบสั่งซื้อ ใบสั่งจ้าง
- ๔.๗ เก็บหลักฐานเอกสารเกี่ยวกับการจัดหาพัสดุ ทะเบียนวัสดุ/ครุภัณฑ์/สัญญาและหนังสือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานพัสดุ
- ๔.๘ ตรวจสอบการกันเงินไว้เบิกเหลือเมื่อปีและการขอขยายเวลาเบิกจ่ายทุกประเภทเงิน
- ๔.๙ จัดทำแผนปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีงบประมาณแต่ละปี
- ๔.๑๐ จัดอบรมชี้แจงระเบียบว่าด้วยการพัสดุ แนวปฏิบัติให้กับเจ้าหน้าที่พัสดุ คณะ/ศูนย์/สำนัก
- ๔.๑๑ ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างในระบบ GFMS/ e-GP/PO /๓ มิติ ฯลฯ
- ๔.๑๒ ดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานงบประมาณประจำปี
- ๔.๑๓ ประสานการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี ของกองกลางและส่วนกลาง
- ๔.๑๔ ติดตามการใช้จ่ายงบประมาณของกองกลางและส่วนกลาง
- ๔.๑๕ สรรวจความต้องการด้านวัสดุ ครุภัณฑ์ ของกองกลางและส่วนกลางเพื่อดำเนินการจัดทำแผนการจัดหา
- ๔.๑๖ จัดทำทะเบียนและควบคุม ดูแลการใช้งานของพัสดุ ครุภัณฑ์
- ๔.๑๗ ดูแล บำรุงรักษา วัสดุ และครุภัณฑ์ ให้สามารถใช้งานได้ปกติ
- ๔.๑๘ ดำเนินการตรวจสอบพัสดุประจำปีก่อนสิ้นปีงบประมาณของทุกปีและรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อรายการต่อสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน
- ๔.๑๙ ดำเนินการจำหน่ายพัสดุ ด้วยวิธีการตามระเบียบ ตาม พ.ร.บ. การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐
- ๔.๒๐ ควบคุมตรวจสอบ ติดตาม การบริหารสัญญา โดยให้เป็นไปตามข้อกำหนด และเงื่อนไขของสัญญา
- ๔.๒๑ ควบคุม กำกับดูแลระบบรักษาความปลอดภัยด้านสารสนเทศของงานพัสดุ
- ๔.๒๒ ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย



**๕. งานประชาสัมพันธ์ มีขอบข่ายและภาระงานดังนี้**

- ๕.๑ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของมหาวิทยาลัย ทั้งภายในและภายนอก มหาวิทยาลัย
- ๕.๒ ผลิตเอกสารข่าวรายสัปดาห์ เพื่อเผยแพร่ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
- ๕.๓ จัดส่งข่าวสารประชาสัมพันธ์ สปอร์ตโฆษณาผ่านสื่อมวลชนและทำหนังสือเชิญสื่อมวลชน เข้าร่วมกิจกรรมของมหาวิทยาลัยตลอดจนติดต่อประสานงานกับสื่อมวลชน
- ๕.๔ ดำเนินการจัดส่งข่าวสารมหาวิทยาลัยเพื่อเผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต
- ๕.๕ ดำเนินการจัดบันทึกภาพกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยเพื่อจัดทำข่าวสารและเผยแพร่
- ๕.๖ ติดตามข่าวสารจากสื่ออื่น ๆ ที่มหาวิทยาลัยส่งเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และติดตามข่าวสารทางสื่อสิ่งพิมพ์ส่วนกลางประจำวันเพื่อนำเสนอให้ผู้บริหารทราบในข่าวสารที่เกี่ยวข้อง
- ๕.๗ ประกาศประชาสัมพันธ์เสียงตามสายภายในมหาวิทยาลัย
- ๕.๘ จัดทำป้ายนิเทศประชาสัมพันธ์
- ๕.๙ จัดงานพิธีการของมหาวิทยาลัย
- ๕.๑๐ จัดทำแผ่นพับ โปสเตอร์ ใบปลิว และผลิตวีดิทัศน์เผยแพร่กิจกรรมของมหาวิทยาลัย
- ๖.๑๑ ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย / ประชาสัมพันธ์เครือข่าย
- ๕.๑๒ ให้บริการติดต่อสอบถาม ให้คำแนะนำต้อนรับ ตลอดจนอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อกับมหาวิทยาลัย
- ๕.๑๓ ควบคุม กำกับดูแลระบบรักษาความปลอดภัยด้านสารสนเทศของงานอาคารสถานที่
- ๕.๑๔ ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

**๖. งานอาคารสถานที่ มีขอบข่ายและภาระงานดังนี้**

- ๖.๑ ให้บริการจัดห้องเรียนเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย
- ๖.๒ จัดสถานที่ห้องปฏิบัติงานและสำนักงานของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย
- ๖.๓ อำนวยความสะดวกในการจัดอุปกรณ์สนับสนุนการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัย
- ๖.๔ กำกับดูแลเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดและเปิด-ปิดห้องเรียน อาคารเรียน ห้องสำนักงาน ห้องประชุมต่าง ๆ
- ๖.๕ ดูแลอาคารเรียน อาคารสำนักงาน คณะ หน่วยงาน อาคารหอประชุม อาคารบ้านพักข้าราชการ โดยดูแลรักษาซ่อมแซมอาคารและบริเวณโดยรอบมหาวิทยาลัย งานซ่อมอาคารเรียน อาคารสำนักงาน อาคารบ้านพัก หอพัก เป็นต้น
- ๖.๖ ดูแลอำนวยความสะดวกในการจัดห้องเรียน ปรับปรุงอาคาร และสถานที่ให้พอเพียงกับความต้องการของผู้ใช้
- ๖.๗ ซ่อมบำรุงรักษาอาคารและสถานที่พร้อมที่จะใช้งานและให้อยู่สภาพดีอยู่เสมอ
- ๖.๘ บำรุงรักษาและดูแลบริเวณสนาม ภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อมให้สวยงามและ ให้มีสภาพน่าอยู่ อยู่เสมอ
- ๖.๙ งานบำรุงรักษาต้นไม้ สนาม ลานจอดรถยนต์และจักรยานยนต์ให้สะอาดสวยงาม
- ๖.๑๐ ให้บริการการขอใช้ยานพาหนะในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นภารกิจของมหาวิทยาลัย
- ๖.๑๑ ให้ความร่วมมือในการให้บริการยานพาหนะแก่หน่วยงาน/บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย

และภายนอกตามความเหมาะสม

- ๖.๑๒ ให้บริการยานพาหนะเพื่อใช้ในราชการทั่วไป และราชการต่างจังหวัด
- ๖.๑๓ จัดหายานพาหนะให้พอเพียงกับความต้องการใช้ในงานของมหาวิทยาลัย
- ๖.๑๔ ซ่อมบำรุงรักษายานพาหนะให้มีสภาพดี ปลอดภัยอยู่เสมอ
- ๖.๑๕ ทำทะเบียนประวัติการใช้-การซ่อมและการบำรุงรักษายานพาหนะ
- ๖.๑๖ บำรุงรักษารถยนต์ให้อยู่ในสภาพดีพร้อมที่จะใช้งานได้
- ๖.๑๗ ดำเนินการซ่อมบำรุงรักษารถยนต์ในเบื้องต้น
- ๖.๑๘ ประสานและจัดทำประกันภัยยานพาหนะทั้งหมดของมหาวิทยาลัย
- ๖.๑๙ งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายเกี่ยวข้องกับยานพาหนะ
- ๖.๒๐ งานประปาและสุขาภิบาล โดยจัดให้บริการน้ำดื่มที่สะอาดไว้บริการอย่างเพียงพอ
- ๖.๒๑ งานซ่อมบำรุงระบบประปาภายในมหาวิทยาลัย
- ๖.๒๒ จัดหาห้องน้ำ ห้องสุขา ให้มีจำนวนเพียงพอ สะอาด และถูกสุขลักษณะ
- ๖.๒๓ บำรุงรักษาและดูแลซ่อมบำรุงระบบสุขภัณฑ์ให้พร้อมใ้ใช้อยู่เสมอ
- ๖.๒๔ ดูแลและกำจัดขยะภายในมหาวิทยาลัยปีละไม่น้อยกว่า ๑ ครั้ง
- ๖.๒๕ งานด้านให้บริการอาคารและสถานที่
- ๖.๒๖ ดูแล รักษา ซ่อมและบำรุงอาคาร ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ
- ๖.๒๗ ให้บริการซ่อมแซม อาคาร สถานที่ บ้านพัก ตลอดจนซ่อมแซมอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ตามความต้องการของผู้ขอใช้บริการภายในมหาวิทยาลัย
- ๖.๒๘ ดูแลรักษาภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อมให้สวยงามและสะอาดอยู่เสมอ
- ๖.๓๐ จัดวางถังรองรับขยะและดูแลการกำจัดขยะมูลฝอยตามอาคารเรียน และจุดต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยเป็นประจำทุกวัน
- ๖.๓๑ ดูแลงานรักษาความปลอดภัย โดยจัดหาบุคลากรเวรยาม รักษาความปลอดภัยภายในมหาวิทยาลัย
- ๖.๓๒ วางระบบป้องกันรักษาความปลอดภัยภายในมหาวิทยาลัย
- ๖.๓๓ จัดเส้นทางจราจรภายในมหาวิทยาลัยให้มีความสะดวก ปลอดภัย
- ๖.๓๔ จัดทาลานจอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์เพื่ออำนวยความสะดวกความเป็นระเบียบเรียบร้อยและปลอดภัยภายในมหาวิทยาลัย
- ๖.๓๕ จัดเวรยามตรวจสอบดูแลทรัพย์สินของบุคลากรและมหาวิทยาลัยให้มีความปลอดภัย
- ๖.๓๖ ให้บริการอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ แก่บุคลากรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
- ๖.๓๗ ควบคุม กำกับดูแลระบบรักษาความปลอดภัยด้านสารสนเทศของงานอาคารสถานที่
- ๖.๓๘ ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

#### ๗. งานนิติการ มีขอบข่ายและภาระงานดังนี้

- ๗.๑ ร่างหรือแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และประกาศ ของมหาวิทยาลัย
- ๗.๒ จัดทำนิติกรรมหรือเอกสารที่มีผลผูกพันทางกฎหมาย
- ๗.๓ ศึกษาพิจารณาให้ความเห็นทั้งในข้อกฎหมาย และข้อเท็จจริงในการร่างกฎหมาย
- ๗.๔ เสนอความเห็นในการตีความและวินิจฉัยปัญหากฎหมาย

- ๗.๕ ตอบข้อหาหรือปัญหากฎหมายและทางปฏิบัติทางกฎหมาย
- ๗.๖ ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์หรือสังเคราะห์งานทางด้านกฎหมายเพื่อปรับปรุงกฎหมายและระเบียบเกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่รับผิดชอบ
- ๗.๗ สอบสวนตรวจพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับวินัยของบุคลากร การร้องทุกข์ หรืออุทธรณ์
- ๗.๘ การดำเนินคดีปกครอง/คดีอาญา/คดีแพ่ง หรือคดีอื่น ๆ
- ๗.๙ การดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางแพ่ง และละเมิด
- ๗.๑๐ ติดตามและประสานงานการดำเนินคดีเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม
- ๗.๑๑ ให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ เช่น ให้คำปรึกษา แนะนำ ในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ นักศึกษา
- ๗.๑๒ การดำเนินการสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริง
- ๗.๑๓ การดำเนินการบังคับคดี/ทวงถามการชำระหนี้ผู้มีหนี้สินต่อมหาวิทยาลัย
- ๗.๑๔ ตรวจสอบสัญญาจ้างบุคลากรและสัญญาค้าประกัน
- ๗.๑๕ ปฏิบัติงานด้านพัสดุ(ตรวจสอบสัญญา)
- ๗.๑๖ งานด้านสัญญาให้ทุนการศึกษาสำหรับบุคลากรมหาวิทยาลัยฯ(ตรวจสอบสัญญา)
- ๗.๑๗ การจัดทำสัญญากับหน่วยงานหรือบุคคลภายนอก
- ๗.๑๘ จัดเก็บข้อมูลเบื้องต้นและให้บริการข้อมูลทางวิชาการ เกี่ยวกับข้อกฎหมาย
- ๗.๑๙ งานเผยแพร่กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่งของมหาวิทยาลัย
- ๗.๒๐ งานด้านธุรการ และงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา
- ๗.๒๑ ควบคุม กำกับดูแลระบบรักษาความปลอดภัยด้านสารสนเทศของงานนิติการ
- ๗.๒๒ ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

#### ๘. งานจัดการทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์ มีขอบข่ายและภาระงานดังนี้

- ๘.๑ การกำกับดูแลพื้นที่เช่า
- ๘.๒ การจำหน่ายสินค้าเกี่ยวกับเครื่องหมายนักศึกษา
- ๘.๓ ให้บริการเกี่ยวกับการเช่าห้องพัก
- ๘.๔ การบริหารจัดการทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย
- ๘.๕ การใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยให้เป็นรายได้
- ๘.๖ การวางแผนการผลิต การตลาด การลงทุนจากทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย
- ๘.๗ กิจกรรมโครงการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
- ๘.๘ ผลผลิตของหน่วยงานภายในและภายนอก
- ๘.๙ การจัดทำแผนแสวงหารายได้ของมหาวิทยาลัย
- ๘.๑๐ ควบคุม กำกับดูแลระบบรักษาความปลอดภัยด้านสารสนเทศของงานจัดการทรัพย์สิน และสิทธิประโยชน์

#### ๙. ศูนย์อบรมและการศึกษาต่อเนื่อง มีขอบข่ายและภาระงานดังนี้

- ๙.๑ การกำหนดนโยบายและแผนกลยุทธ์การดำเนินงานบริการวิชาการและการศึกษาต่อเนื่อง ให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย

- ๙.๒ วางแผนการพัฒนาการบริการวิชาการและการศึกษาต่อเนื่อง โดยพิจารณาให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
- ๙.๓ จัดทำระเบียบ ประกาศ หลักเกณฑ์ ในการดำเนินโครงการบริการวิชาการและการศึกษาต่อเนื่องให้มีความสอดคล้องและคล้องตัวต่อการดำเนินงาน
- ๙.๔ ส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินงาน และจัดกิจกรรมเพื่อให้บริการวิชาการและการศึกษาต่อเนื่องของมหาวิทยาลัย
- ๙.๕ ติดตามการดำเนินงานและผลการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการและการศึกษาต่อเนื่อง
- ๙.๖ ควบคุม กำกับดูแลระบบรักษาความปลอดภัยด้านสารสนเทศของศูนย์อบรมและการศึกษาต่อเนื่อง

## โครงสร้างบุคลากร

### ผู้บริหารกองกลาง



นายจตุพร จันทรมา  
ผู้อำนวยการกองกลาง



นางสวานันทกา เรืองศิริกุล  
หัวหน้างานบริหารทั่วไป



นางสาวสายสุนีย์ อินทรไชย  
หัวหน้างานการเจ้าหน้าที่และสวัสดิการ



นางสาวรัตนศิริ ยืนยง  
หัวหน้างานคลัง

นางสาวรมิตา ชติยะ

นางสาวศศธร เครือนันตา

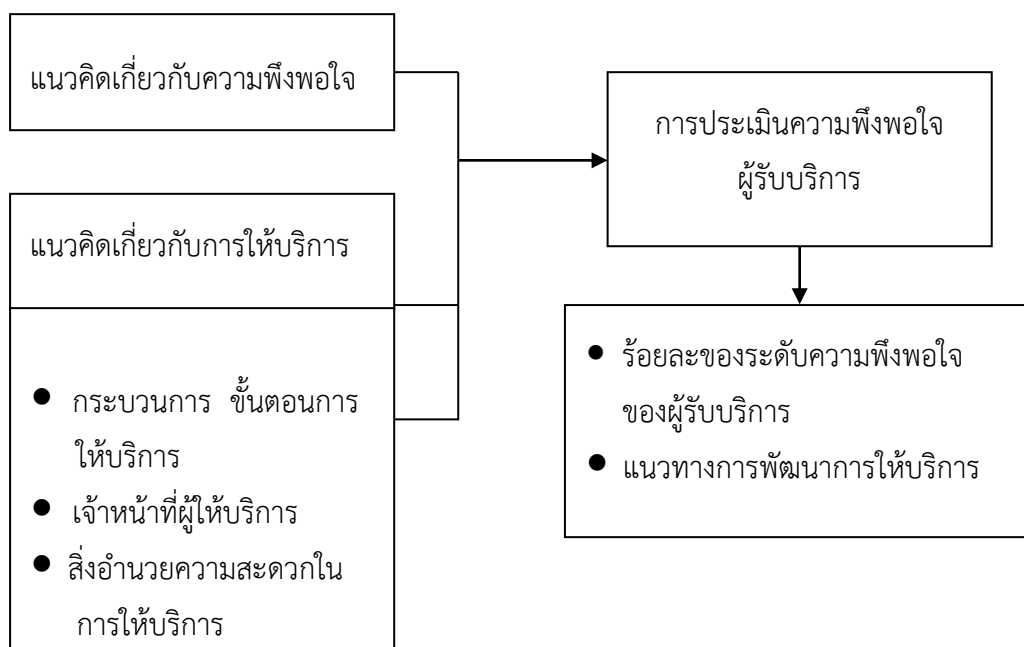
นายชัย ชัยนันตา



## กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมดข้างต้น สามารถสรุปเป็นกรอบความคิดการวิจัย ดังแผนภาพต่อไปนี้

### แผนภาพที่ ๑ กรอบแนวคิดการวิจัย





## ส่วนที่ ๓

### วิธีดำเนินการ

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ผู้ประเมิน  
ขอเสนอวิธีดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้

๑. ประชากร
๒. วิธีการวิจัย
๓. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
  - ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ
  - การหาคุณภาพเครื่องมือ
๔. การเก็บรวบรวมข้อมูล
๕. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากร

ประชากร ในการประเมินครั้งนี้ ประชากร คือ ผู้ที่เข้ามารับบริการจากกองกลาง สำนักงาน  
อธิการบดี ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ( ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖) โดยเก็บ  
แบบสอบถามจากผู้ให้บริการ จำนวน ๒๑๕ คน

#### วิธีการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีวิธีการศึกษา คือ

๑. ค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง (Documentary Research)
๒. วิจัยสนาม ( Field Research) โดยการสร้างแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย

#### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามเป็นงานแต่ละด้าน จากที่หน่วยงานสังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ให้บริการทั้งหมด ๔ ด้าน

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ ( Checklist)

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert scale) มี ๕ ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้น้ำหนักคะแนน ระดับความคิดเห็น ดังนี้

๕ หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
๔ หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
๓ หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
๒ หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
๑ หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับกองกลาง สำนักงานอธิการบดีมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

### ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน ความพึงพอใจผู้รับบริการจากกองกลาง สำนักงานอธิการบดี เพื่อประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการจากกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ดังนี้

๑. ศึกษาหลักการ ทฤษฎี จากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถาม

๒. ดำเนินการประชุมระดมความคิดเห็นในการกำหนดประเด็นหลัก และประเด็นย่อยเพื่อสร้างแบบสอบถาม โดยใช้กระบวนการแบบมีส่วนร่วม ของบุคลากรกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

๓. ประมวลข้อมูล จาก ข้อ ๑ และ ข้อ ๒ มาสร้างเป็นแบบสอบถาม

๔. จัดพิมพ์และนำไปทดลองใช้เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือ

### การหาคุณภาพเครื่องมือ

การหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีวิธีการดังนี้

๑. การหาความตรงของเนื้อหา (Content Validity) นำแบบสอบถามไปหาความเที่ยงตรง โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ๓ ท่าน ช่วยตรวจสอบและพิจารณาแก้ไข

๒. การตรวจสอบค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power)



๓. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคคลที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๒๐ คน แล้วนำมาทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแอลฟา (Coefficient Alpha) ของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ ๐.๘๙

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยบุคลากรของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี จากผู้มารับบริการจากหน่วยงาน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖) แบบสอบถามที่ได้รับคืนมาและสมบูรณ์ จำนวน ๒๑๕ ฉบับ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม จะถูกนำมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ทุกชุด จากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาลงรหัส (Coding) แล้วประมวลผล ดังนี้

๑. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ
๒. ความพึงพอใจ วิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากนั้นนำมาประมาณค่าประชากรทั้งหมด และประมาณความคลาดเคลื่อน โดยใช้สูตรการคำนวณการประมาณค่าพารามิเตอร์ และความคลาดเคลื่อน จากการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ ประมาณค่าเฉลี่ยและยอดรวม และการประมาณสัดส่วนของประชากร

สูตรการประมาณค่าเฉลี่ยและยอดรวม

$$\bar{y}_{st} = \sum_{i=1}^L W_i \bar{Y}_i \quad \text{เป็นตัวประมาณไม่เอนเอียงของค่าเฉลี่ยประชากร}$$

$$\bar{y} = \frac{1}{N} \sum_{i=1}^L \sum_{j=1}^{N_i} Y_{ij} \quad \text{เมื่อ} \quad \bar{Y}_i = \frac{1}{n_i} \sum_{j=1}^{n_i} Y_{ij} \quad \text{และ} \quad W_i = \frac{N_i}{N}$$

สูตรการหาค่าความคลาดเคลื่อน

$$S^2(\bar{Y}_{st}) = \sum_{i=1}^L W_i^2 (1-f) \frac{S_i^2}{n_i} \quad \text{เป็นตัวประมาณไม่เอนเอียงของความแปรปรวนของ } \bar{Y}_{st}$$

เมื่อ

$$f_i = n_i / N_i, \quad S_i^2 = \frac{1}{n_i - 1} \left[ \sum_{j=1}^{n_i} Y_{ij}^2 - \frac{\left[ \sum_{j=1}^{n_i} Y_{ij} \right]^2}{n_i} \right]$$

$$CV = \frac{S_y}{\bar{Y}}$$

สูตรการประมาณสัดส่วนประชากร

$$P_{st} = \sum_{i=1}^L W_i P_i \quad \text{เมื่อ} \quad \text{เป็นตัวประมาณไม่เอนเอียงของสัดส่วนของประชากร}$$

$$P = \sum_{i=1}^L W_i P_i \quad \text{เมื่อ} \quad P_i = A_i / N_i \quad \text{และ} \quad P_i = a_i / n_i$$

$$S^2(P_{st}) = \sum_{i=1}^L W_i^2 \frac{N_i - n_i}{n_i - 1} \cdot \frac{P_i(1 - P_i)}{N_i} \quad \text{เป็นตัวประมาณไม่เอนเอียงของความแปรปรวน}$$

ของ  $P_{st}$

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยจากข้อมูลที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ ซึ่ง

สถาบันวิจัยและพัฒนาได้ใช้เกณฑ์ของ เบสท์ (Best) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ - ๕.๐๐ มีระดับทัศนคติและความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ - ๔.๕๐ มีระดับทัศนคติและความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ - ๓.๕๐ มีระดับทัศนคติและความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ - ๒.๕๐ มีระดับทัศนคติและความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๕๐ มีระดับทัศนคติและความพึงพอใจน้อยที่สุด

## ส่วนที่ ๔

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ที่ได้จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง ในแต่ละด้าน จากที่หน่วยงานสังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี จากกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพาง จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ๒๑๕ คน แบ่งเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในงานให้บริการ นำเสนอผลที่ได้จากการสำรวจประเด็นวัดความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน โดยลำดับดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ
๒. ด้านกระบวนการ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ด้านผลจากการใช้บริการ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้รับบริการจากกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพาง

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๑๑๒	๕๒.๐๙
หญิง	๑๐๓	๔๗.๙๑
รวม	๒๑๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีจำนวน ๒๑๕ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๑๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๑๐ และ เป็นเพศหญิง จำนวน ๙๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๙๐

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของหน่วยงานผู้ตอบแบบสอบถาม

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
รัฐบาล	๑๑๖	๕๓.๙๕

รัฐวิสาหกิจ	๖	๒.๗๙
เอกชน	๘๕	๓๙.๕๓
อื่น ๆ	๘	๓.๗๒
<b>รวม</b>	<b>๒๑๕</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคลากรหน่วยงานรัฐบาล จำนวน ๑๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๙๕ บุคลากรจากภาคเอกชน จำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๕๓ จากหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๒ และบุคลากรจากรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๙

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของงานที่ได้รับบริการ

งาน	จำนวน	ร้อยละ
งานการเจ้าหน้าที่และสวัสดิการ	๓๑	๑๔.๔๒
งานคลัง	๓๐	๑๓.๙๕
งานพัสดุ	๒๙	๑๓.๔๘
งานอาคารสถานที่	๓๑	๑๔.๔๒
งานบริหารทั่วไป	๒๘	๑๓.๐๒
งานประชาสัมพันธ์	๒๕	๑๑.๖๓
งานนิติการ	๒๑	๙.๗๗
งานจัดการทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์	๒๐	๙.๓๐
<b>รวม</b>	<b>๒๑๕</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับบริการจากงานการเจ้าหน้าที่และสวัสดิการและงานอาคารสถานที่ จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๔๒ ได้รับบริการจากงานคลัง จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๙๕ ได้รับบริการจากงานพัสดุ จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๔๘ ได้รับบริการจากงานบริหารทั่วไป จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๒ ได้รับบริการจากงานประชาสัมพันธ์ จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๖๓ ได้รับบริการจากงานนิติการ จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๗๗ และได้รับบริการจากงานจัดการทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์ จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๐

## ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในงานให้บริการ

ตารางที่ ๔ แสดงระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการจากกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	พอใจมากและมากที่สุด	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๔๘ (๗๖.๒๙%)	๔๒ (๒๑.๖๕%)	๑๙๐ (๙๗.๙๔%)	๔ (๒.๐๖%)	-	-	๔.๗๑	๐.๔๐	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	๑๑๖ (๕๙.๗๙%)	๗๒ (๓๗.๑๑%)	๑๘๘ (๙๖.๙๑%)	๖ (๓.๙๒%)	-	-	๔.๕๖	๐.๓๘	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๐๘ (๕๕.๖๗%)	๖๕ (๓๓.๕๑%)	๑๗๓ (๘๙.๑๘%)	๑๙ (๙.๗๙%)	๒ (๑.๐๓%)	-	๔.๔๔	๐.๖๔	มาก
ความพึงพอใจด้านผลจากการให้บริการ	๑๕๖ (๘๐.๔๑%)	๓๗ (๑๙.๐๗%)	๑๙๓ (๙๙.๔๘%)	๑ (๐.๕๒%)	-	-	๔.๗๘	๐.๔๐	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	๑๓๒ (๖๘.๐๔%)	๕๔ (๒๗.๘๔%)	๑๘๖ (๙๕.๘๗%)	๘ (๔.๑๒%)	-	-	๔.๖๑	๐.๓๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๖๑$ ) เมื่อพิจารณา ตามประเด็นความพึงพอใจแล้วพบว่า ความพึงพอใจด้านผลจากการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = ๔.๗๘$ ) รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = ๔.๗๑$ ) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ( $\bar{X} = ๔.๕๖$ ) ตามลำดับ และ ส่วนความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๔๔$ )

ตารางที่ ๕ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	พอใจมากและมากที่สุด	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพ พุดจาไพเราะ	๑๖๗ (๘๖.๐๘%)	๒๖ (๑๓.๔๐%)	๑๙๓ (๙๙.๔๘%)	๑ (๐.๕๑%)	-	-	๔.๗๑	๐.๓๙	มากที่สุด
บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	๑๔๒ (๗๓.๒๐%)	๔๗ (๒๔.๒๓%)	๑๘๙ (๙๗.๔๒%)	๕ (๒.๕๘%)	-	-	๔.๗๑	๐.๕๐	มากที่สุด
กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๔๑ (๗๒.๖๘%)	๔๘ (๒๔.๗๔%)	๑๘๙ (๙๗.๔๒%)	๕ (๒.๕๘%)	-	-	๔.๗๐	๐.๕๑	มากที่สุด
ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี	๑๔๓ (๗๓.๗๑%)	๔๘ (๒๔.๗๔%)	๑๙๑ (๙๘.๔๕%)	๓ (๑.๕๕%)	-	-	๔.๗๒	๐.๔๘	มากที่สุด
รวม	๑๔๘ (๗๖.๒๙%)	๔๒ (๒๑.๖๕%)	๑๙๐ (๙๗.๙๔%)	๔ (๒.๐๖%)	-	-	๔.๗๑	๐.๔๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๕ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๗๑$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่าทุกข้อมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี เป็นความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๗๒$ ) รองลงมาคือ บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพ พุดจาไพเราะ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = ๔.๗๑$ ) และบริการความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = ๔.๗๑$ ) ตามลำดับ ส่วนกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการบริการ เป็นความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๗๐$ )

ตารางที่ ๖ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	พอใจมากและมากที่สุด	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ความพึงพอใจด้านกระบวนการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	๑๑๗ (๖๐.๓๑%)	๗๕ (๓๘.๖๖%)	๑๙๒ (๙๘.๙๗%)	๒ (๑.๐๓%)	-	-	๔.๕๙	๐.๕๑	มากที่สุด
ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม	๑๒๑	๗๒	๑๙๓	๑	-	-	๔.๖๒	๐.๕๐	มากที่สุด

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	พอใจมากและมากที่สุด	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	(๖๒.๓๗%)	(๓๗.๑๑%)	(๙๙.๔๘%)	(๐.๕๑%)					
บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	๑๓๑ (๖๗.๕๓%)	๖๑ (๓๑.๔๔%)	๑๙๒ (๙๘.๙๗%)	๒ (๐.๐๓%)	-	-	๔.๖๖	๐.๕๐	มากที่สุด
มีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัยให้บริการ	๑๑๒ (๕๗.๗๓%)	๗๔ (๓๘.๑๔%)	๑๘๖ (๙๕.๘๘%)	๘ (๔.๑๒%)	-	-	๔.๕๔	๐.๕๘	มากที่สุด
มีบอร์ดแจ้งข้อมูลต่าง ๆ อย่างชัดเจน	๙๑ (๔๖.๙๑%)	๘๔ (๔๓.๓๐%)	๑๗๕ (๙๐.๒๑%)	๑๘ (๙.๒๘%)	๑ (๐.๕๑%)	-	๔.๓๗	๐.๖๗	มาก
มีการรับฟังข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	๑๒๔ (๖๓.๗๒%)	๖๔ (๓๒.๙๙%)	๑๘๘ (๙๖.๙๑%)	๖ (๓.๙๒%)	-	-	๔.๖๑	๐.๕๕	มากที่สุด
<b>รวม</b>	๑๑๖ (๕๙.๗๙%)	๗๒ (๓๗.๑๑%)	๑๘๘ (๙๖.๙๑%)	๖ (๓.๙๒%)	-	-	๔.๕๖	๐.๓๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๖ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ต่องานด้านกระบวนการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๕๖$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง เป็นความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = ๔.๖๖$ ) รองลงมาคือ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = ๔.๖๒$ ) มีการรับฟังข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = ๔.๖๑$ ) เป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = ๔.๕๙$ ) มีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัยให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = ๔.๕๔$ ) ตามลำดับ ส่วนมีบอร์ดแจ้งข้อมูลต่าง ๆ อย่างชัดเจน เป็นความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๓๗$ )

ตารางที่ ๗ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ



	มากที่สุด	มาก	พอใจมาก และมากที่สุด	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ความพึงพอใจด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ	๑๐๗ (๕๗.๔๕%)	๖๑ (๓๓.๓๓%)	๑๖๘ (๘๖.๖๐%)	๒๔ (๑๒.๓๗%)	๒ (๑.๐๓%)	-	๔.๔๑	๐.๗๔	มาก
สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๑๐๘ (๕๕.๖๗%)	๖๗ (๓๕.๕๕%)	๑๗๕ (๙๐.๒๐%)	๑๙ (๙.๗๙%)	-	-	๔.๔๖	๐.๖๙	มาก
มีความชัดเจนของป้ายต่าง ๆ	๑๐๙ (๕๖.๑๙%)	๖๗ (๓๕.๕๕%)	๑๗๖ (๙๐.๗๒%)	๑๕ (๗.๗๓%)	๓ (๑.๕๕%)	-	๔.๔๕	๐.๗๑	มาก
<b>รวม</b>	๑๐๘ (๕๕.๖๗%)	๖๕ (๓๓.๕๑%)	๑๗๓ (๘๙.๑๘%)	๑๙ (๙.๗๙%)	๒ (๑.๐๓%)	-	๔.๔๔	๐.๖๔	มาก

จากตารางที่ ๗ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.44$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ เป็นความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.46$ ) รองลงมาคือ มีความชัดเจนของป้ายต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.45$ ) ส่วนมีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ เป็นความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 4.41$ )

ตารางที่ ๘ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านผลจากการให้บริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						$\bar{X}$	S.D	ระดับ ความ พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	พอใจมาก และมากที่สุด	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ความพึงพอใจด้านผลจากการ ให้บริการ ได้รับบริการตรงกับ ความต้องการ	๑๕๔ (๗๙.๓๘%)	๓๙ (๒๐.๑๐%)	๑๙๓ (๙๙.๔๘%)	๑ (๐.๕๒%)	-	-	๔.๗๕	๐.๔๒	มากที่สุด
ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๑๕๗ (๘๐.๙๓%)	๓๖ (๑๘.๕๖%)	๑๙๓ (๙๙.๔๘%)	๑ (๐.๕๒%)	-	-	๔.๘๐	๐.๔๑	มากที่สุด
<b>รวม</b>	๑๕๖ (๘๐.๔๑%)	๓๗ (๑๙.๐๗%)	๑๙๓ (๙๙.๔๘%)	๑ (๐.๕๒%)	-	-	๔.๗๘	๐.๔๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๘ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจด้านผลจากการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.78$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ เป็นความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.80$ ) รองลงมา คือ ได้รับบริการตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.75$ )

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้รับบริการจากกองกลาง สำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง สรุปได้ดังนี้

๑. ที่นั่งรองรับผู้มารับบริการไม่เพียงพอ
๒. ควรเพิ่มข่าวสารที่ทันสมัย กระชับ อ่านเข้าใจง่าย
๓. สถานที่จอดรถไกล
๔. ควรมีแบบฟอร์มการขอรับบริการ ในเว็บไซต์ของทุกงาน

## ส่วนที่ ๕

### สรุปผลการดำเนินการ

#### ผลการดำเนินการ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกองกลาง สำนักงานอธิการบดี โดยเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการจากกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๖ จำนวน ๒๑๕ คน พบว่า

๑. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของงานบริการ ๔ ด้าน ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๖๑$ ) เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ ๑ ด้านผลจากการให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๗๘$ )

ลำดับที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๗๑$ )

ลำดับที่ ๓ ด้านกระบวนการ ( $\bar{X} = ๔.๕๖$ )

ลำดับที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = ๔.๔๔$ )

๒. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านผลจากการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๗๘$ ) เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ ๑ ได้รับบริการตรงกับความต้องการ ( $\bar{X} = ๔.๘๐$ )

ลำดับที่ ๒ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ ( $\bar{X} = ๔.๗๕$ )

๓. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๗๑$ ) เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ ๑ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = ๔.๗๒$ )

ลำดับที่ ๒ บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพ พุดจาไพเราะ ( $\bar{X} = ๔.๗๑$ )

ลำดับที่ ๓ บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ( $\bar{X} = ๔.๗๑$ )

ลำดับที่ ๔ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๗๐$ )

๔. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๕๖$ ) เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ ๑ บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง ( $\bar{X} = ๔.๖๖$ )

ลำดับที่ ๒ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม ( $\bar{X} = ๔.๖๒$ )

ลำดับที่ ๓ มีการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ( $\bar{X} = ๔.๖๑$ )

ลำดับที่ ๔ เป็นระบบและเป็นขั้นตอน ( $\bar{X} = ๔.๕๙$ )

ลำดับที่ ๕ มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ทันสมัยให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๕๔$ )

ลำดับที่ ๖ มีบอร์ดแจ้งข้อมูลต่าง ๆ อย่างชัดเจน ( $\bar{X} = ๔.๓๗$ )

๕. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๔.๔๔$ ) เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ ๑ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ ( $\bar{X} = ๔.๔๖$ )

ลำดับที่ ๒ มีความชัดเจนของป้ายต่าง ๆ ( $\bar{X} = ๔.๔๕$ )

ลำดับที่ ๓ มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๔๑$ )

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากข้อมูลทั้งหมดทำให้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำปาง ได้แนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีศักยภาพและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยเฉพาะทักษะในการให้บริการ การให้คำแนะนำ การตอบข้อสงสัยของผู้มารับบริการ การให้บริการที่เป็นระบบและลดขั้นตอน การให้บุคลากรทุกคนทบทวนและจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น อันจะส่งผลการบริการที่ประทับใจและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้น

ภาคผนวก

**แบบประเมินความพึงพอใจ**  
**การประเมินเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการ**  
**ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ปี ๒๕๖๖**

ตอนที่ ๑ คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

เพศ  ชาย  หญิง

หน่วยงาน  รัฐบาล  เอกชน  อื่นๆ .....

ประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ปรับปรุง
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
๑. บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพ เป็นมิตรพูดจาไพเราะ					
๒. บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว					
๓. กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๔. คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
ด้านกระบวนการ					
๕. เป็นระบบ และเป็นขั้นตอน					
๖. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม					
๗. บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน - หลัง					
๘. มีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัยให้บริการ					
๙. มีบอร์ดแจ้งข้อมูลต่าง ๆ อย่างชัดเจน					
๑๐. มีการรับฟังข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๑. มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ					
๑๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ					
๑๓. มีความชัดเจนของป้ายต่าง ๆ					

ด้านผลจากการให้บริการ					
๑๔. ได้รับบริการตรงกับความต้องการ					
๑๕. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์					

ตอนที่ ๒ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

## คณะผู้จัดทำ

### คณะผู้จัดทำ

นายจตุพร จันทรมา

นางสาวนันทกา เรืองศิริกุล

นางสาวสายสุนีย์ อินทรไชย

นางสาวรัตนศิริ ยืนยง

นางสาวรมิตา ชติยะ

นางสาวศศธร เครือนันตา

นายชัย ชัยนันตา

ว่าที่ ร้อยตรีณัฐพัชร วันตัน

นางสาวนุชรี ธิจินะ

ผู้อำนวยการกองกลาง

หัวหน้างานบริหารทั่วไป

หัวหน้างานการเจ้าหน้าที่และสวัสดิการ

หัวหน้างานคลัง

หัวหน้างานพัสดุ

หัวหน้างานประชาสัมพันธ์

หัวหน้างานอาคารสถานที่

หัวหน้างานนิติการ

รักษาการในตำแหน่งหัวหน้างานจัดการทรัพย์สิน

และสิทธิประโยชน์

### รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและเขียนรายงาน

นายจตุพร จันทรมา

ผู้อำนวยการกองกลาง