

บทสรุปผู้บริหาร: ผลการประเมินโครงการ "รปม.สัมพันธ์ ส่งท้ายปีเก่า ต้อนรับปีใหม่ 2568"

กลุ่มเป้าหมายผู้ตอบแบบสอบถาม (Segmentation - หมวด 3):

- จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามรวม: 18 คน
- จำแนกตามสถานะ:
 - ศิษย์ปัจจุบัน: 14 คน (77.8%)
 - ศิษย์เก่า: 3 คน (16.7%)
 - อาจารย์/บุคลากร: 1 คน (5.5%)

1. ตารางสรุปผลคะแนนความพึงพอใจและความผูกพัน (Results Table)

(เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย)

| ลำดับ | รายการประเมิน (Items) | ค่าเฉลี่ย (Mean) | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) | ระดับความพึงพอใจ | กลุ่มตัวชี้วัด EdPEX |
|-------|---|------------------|---------------------------|------------------|-------------------------------------|
| 1 | ข้อ 6. ความรู้สึกภาคภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัวรัฐประศาสนศาสตร์ | 4.94 | 0.24 | มากที่สุด | Customer Engagement (หมวด 7.2) |
| 2 | ข้อ 5. กิจกรรมช่วยยกระดับความสัมพันธ์ให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น | 4.89 | 0.47 | มากที่สุด | Customer Engagement (หมวด 7.2) |
| 3 | ข้อ 7. โอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสร้างเครือข่าย | 4.83 | 0.38 | มากที่สุด | Workforce/Learning (หมวด 7.3) |
| 4 | ข้อ 4. การอำนวยความสะดวกและการสื่อสารของทีมงาน | 4.78 | 0.55 | มากที่สุด | Process Effectiveness (หมวด 7.1) |
| 5 | ข้อ 8. ความยินดีเข้าร่วมกิจกรรมครั้งต่อไป/แนะนำผู้อื่น (Loyalty) | 4.78 | 0.43 | มากที่สุด | Customer Focused Results (หมวด 7.2) |
| 6 | ข้อ 3. ความราบรื่นของลำดับพิธีการและกิจกรรม | 4.67 | 0.59 | มากที่สุด | Process Effectiveness (หมวด 7.1) |

| ลำดับ | รายการประเมิน (Items) | ค่าเฉลี่ย (Mean) | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) | ระดับความพึงพอใจ | กลุ่มตัวชี้วัด EdPEX |
|-------|--------------------------------------|------------------|---------------------------|------------------|----------------------------------|
| 7 | ข้อ 2. ความเหมาะสมของสถานที่และอาหาร | 4.39 | 1.04 | มาก | Process Effectiveness (หมวด 7.1) |
| | ค่าเฉลี่ยรวม (Overall Satisfaction) | 4.75 | 0.53 | มากที่สุด | |

2. บทวิเคราะห์ผลการประเมิน (Data Analysis & Interpretation)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ พบประเด็นที่น่าสนใจดังนี้:

จุดแข็งที่โดดเด่น (Strengths & High Performance):

- ความผูกพันระดับสูง (High Engagement):** คะแนนในข้อ 6 (ความภาคภูมิใจ) สูงถึง 4.94 และมีค่า SD ต่ำที่สุด (0.24) แสดงว่าผู้เข้าร่วมงานเกือบทุกคนมีความรู้สึกมีส่วนร่วม (Sense of Belonging) ที่ดีเยี่ยมต่อหลักสูตรอย่างเป็นเอกฉันท์ สอดคล้องกับข้อ 5 (ความสัมพันธ์) ที่ได้ 4.89 สะท้อนว่าวัตถุประสงค์หลักของโครงการในการ "สร้างความผูกพัน" บรรลุผลสำเร็จอย่างงดงาม

- คุณภาพการบริการ (Service Quality):** ทีมงานได้รับคะแนน 4.78 ซึ่งถือว่าสูง แสดงถึงศักยภาพของนักศึกษาและบุคลากรในการบริหารจัดการงาน (Staff Competency)

โอกาสในการปรับปรุง (Opportunities for Improvement - OFI):

- ความแปรปรวนด้านอาหาร (Food Quality Variance):** ข้อ 2 (สถานที่และอาหาร) แม้จะมีค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ "มาก" (4.39) แต่มีค่า SD สูงที่สุด (1.04) และมีคะแนนต่ำสุดคือ 1 คะแนน แสดงให้เห็นว่า "อาหาร" เป็นปัจจัยที่มีความไม่แน่นอนสูง (High Variation) และมีผู้ไม่พอใจอย่างรุนแรง (Dissatisfier) ซึ่งเป็นจุดเสี่ยงที่ต้องบริหารจัดการในครั้งถัดไป

3. สรุปข้อเสนอแนะจากเสียงของลูกค้า (Voice of Customer - VoC)

จากการรวบรวมข้อคิดเห็นปลายเปิด (Open-ended Questions) สามารถจำแนกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้:

คำชมเชย (Compliments):

- "ยอดเยี่ยม"
- "อาหารอร่อย กิจกรรมเยี่ยมมาก"
- "อยากให้ทุกคนมาร่วมงานกันเยอะๆ" (สะท้อนความต้องการให้เพื่อนร่วมรุ่นมากกว่านี้)

ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ (Complaints/Suggestions):

- **เรื่องอาหาร:** "กับข้าวไม่อร่อยไม่สดครับ... เจอแดงโม"

- **วิเคราะห์:** มีความขัดแย้งของข้อมูล (Conflicting Data) ระหว่างศิษย์เก่าที่บอกว่าอร่อย กับศิษย์ปัจจุบันที่ร้องเรียนเรื่องความสด อาจเกิดจากความแตกต่างของเมนูอาหารในแต่ละโต๊ะ หรือช่วงเวลาในการรับประทานที่ทำให้อาหารซีดลง

 **ข้อเสนอแนะ**

1. **การจัดการความคาดหวัง (Process Management - M6.1):** สำหรับการจัดงานครั้งหน้า ควรมีกระบวนการ **Quality Control (QC)** อาหารที่เข้มข้นขึ้น เนื่องจากมีผู้ให้คะแนนต่ำสุด (1 คะแนน) ในหัวข้อนี้ แม้คนส่วนใหญ่จะพอใจ แต่ในมุมมอง EdPEX การลดความแปรปรวน (Variation) เป็นสิ่งสำคัญ

2. **การรักษาความผูกพัน (Customer Engagement - M3.2):** คะแนนความภาคภูมิใจ (Pride) สูงมาก (4.94) ควรนำผลลัพธ์นี้ไปเขียนใน SAR หมวด 7.2 เพื่อเคลมว่าเป็นผลจากการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร (Co-curricular activities) ที่มีประสิทธิภาพ

3. **การวิเคราะห์แยกกลุ่ม (Segmentation):** จากข้อมูลดิบ ศิษย์เก่า (Alumni) ให้คะแนนค่อนข้างสูงและชื่นชมกิจกรรม แสดงว่ารูปแบบงานนี้ "ถูกใจศิษย์เก่า" ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายสำคัญในการสร้างเครือข่าย ควรดำรงรักษารูปแบบกิจกรรม (Ceremony/Networking) นี้ไว้