



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน สำนักงานมหาวิทยาลัย กองกลาง งานประชุม โทร. ๓๐๓๖-๓/

ที่ อว ๖๙.๒.๑.๒/ ๒๒๘

วันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรื่อง แจ่มมติที่ประชุมคณะกรรมการสำนักงานมหาวิทยาลัย

เรียน ผู้อำนวยการกองพัฒนาคุณภาพ

ตามที่สำนักงานมหาวิทยาลัยจะต้องรับการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ประกอบกับในการประเมินฯ มีตัวบ่งชี้สำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการของ สำนัก/กอง/งาน ด้วย ซึ่งที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน ได้มีมติเห็นชอบให้ส่วนงานระดับสำนัก ประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทางของ Service Quality- SERVQUAL และให้แต่ละสำนักเป็นผู้พิจารณากำหนดข้อคำถามด้วยตนเองก่อนที่จะนำเสนอขอพิจารณาเห็นชอบจากคณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุนก่อนที่จะใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้ด้วยแล้ว

ที่ประชุมมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑. ควรมีความหมายอธิบายในแต่ละข้อคำถาม ต้องให้เหมาะสมกับสถานการณ์ สอดคล้องกับความเป็นจริง เป็นไปตามบริบทการทำงาน เนื่องจากบางกองมีผู้มาติดต่อขอใช้บริการน้อย อาจส่งผลให้ได้รับคะแนนน้อยด้วย จึงควรมีวิธีการวัดผลเพื่อให้เป็นไปตามคุณภาพหรือตัวชี้วัดที่กำหนด เช่น กำหนดระยะเวลา ตัวชี้วัดต้องชัดเจน

๒. ควรมีองค์กรและบุคลากรที่สามารถให้บริการข้อมูลแก่ผู้มาติดต่อ เช่น การจำหน่ายผลผลิตของมหาวิทยาลัยต้องติดต่อหน่วยงานใด การจัดโครงการอบรมต่าง ๆ เป็นต้น

คณะกรรมการสำนักงานมหาวิทยาลัย ในการประชุมครั้งที่ ๓/๒๕๖๔ เมื่อวันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๔ พิจารณาแล้ว มีมติเห็นชอบข้อคำถามตามที่เสนอ ทั้งนี้ หากหน่วยงานใดจะขอปรับปรุงแก้ไข ให้กองพัฒนาคุณภาพดำเนินการในปีต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

(นางประนอม จันทรงษ์)

กรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการสำนักงานมหาวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

งานประชุม กองกลาง
รับที่ ๑๘๘
วันที่ 24 ก.พ. 2564
เวลา 15.28 ๕ -

ส่วนงาน สำนักงานมหาวิทยาลัย กองพัฒนาคุณภาพ งานอำนวยการ โทร.๓๓๑๐

ที่ อว ๖๙.๒.๑๐.๑/๑๕๐

วันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

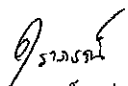
เรื่อง พิจารณาบรรจุวาระการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานมหาวิทยาลัย ครั้งที่ ๓/๒๕๖๔

เรียน กรรมการและเลขานุการคณะกรรมการประจำสำนักงานมหาวิทยาลัย

ตามที่สำนักงานมหาวิทยาลัยจะต้องรับการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ประกอบกับการประเมินฯ มีตัวบ่งชี้สำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการของ สำนัก/กอง/งาน ด้วย ซึ่งที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน ได้มีมติเห็นชอบให้ส่วนงานระดับสำนัก ประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทางของ Service Quality – SERVQUAL และให้แต่ละสำนักเป็นผู้พิจารณากำหนดข้อคำถามด้วยตนเองก่อนที่จะนำเสนอขอพิจารณาเห็นชอบจากคณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุนก่อนที่จะใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

กองพัฒนาคุณภาพ จึงขอให้ท่านพิจารณาบรรจุวาระการประชุม เรื่อง “พิจารณาข้อคำถามการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานมหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔” ในการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานมหาวิทยาลัย คราวประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๖๔ วันศุกร์ ที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๔ ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

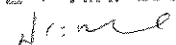

(นางวราภรณ์ พุกุล)

เรียน ลงนามและลงนามในหนังสือสำนักงานมหาวิทยาลัย ผู้อำนวยการกองพัฒนาคุณภาพ

บันทึกและลงนามในหนังสือสำนักงานมหาวิทยาลัย จิตอาสา


(นางพัชรี คำจิราพร)

หัวหน้างานประชุม
24 ก.พ. 2564


(นางประนอม จันทรังสี)

ผู้อำนวยการกองกลาง
24 ก.พ. 2564

สาเหตุที่ขอพิจารณาเปลี่ยนแปลงแบบประเมินคุณภาพการให้บริการ

1. คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในระดับสำนัก ให้ข้อคิดเห็นว่าควรจะใช้แบบประเมินคุณภาพการให้บริการสายสนับสนุนใหม่ เพื่อให้มีมิติการให้บริการที่ครอบคลุมมากกว่าเดิม
2. คณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุนได้เห็นชอบเมื่อคราวประชุมวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2564 ให้ใช้การประเมินคุณภาพการให้บริการตาม Parasuraman – Service Quality หรือ SARVQUAL โดยให้แต่ละสำนักนำแนวคิดไปใช้ในการออกแบบสอบถามของตนเอง แล้วนำเข้าสู่การพิจารณาเห็นชอบของคณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน
3. นำผลการวิจัยของรถไฟฟ้า BTS - แบบประเมินคุณภาพการให้บริการ เป็นแนวทางในการร่างแบบสอบถาม
4. แนวคิดของ “คุณภาพ (Quality)” จะเกิดขึ้นได้เมื่อลูกค้า/ผู้รับบริการมีการประเมินว่าสิ่งที่ได้รับจากสินค้า/บริการ มากกว่า สิ่งที่คาดหวัง (สิ่งที่ได้รับ – ความคาดหวัง มากกว่าหรือเท่ากับ ศูนย์)
5. พิจารณาร่าง-แบบสอบถาม ผ่านคณะทำงานขับเคลื่อนการดำเนินงานของสำนักงานมหาวิทยาลัย -> คณะกรรมการสำนักงานมหาวิทยาลัย -> คณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน -> กอง/ฝ่าย/งาน กำหนดกลุ่มตัวอย่างละจำนวนผู้รับบริการ -> นำแบบสอบถามเข้าสู่ระบบ Google Form-> กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม (เมษายน – กันยายน) -> ประมวลผลข้อมูลและส่งให้ทุกกอง/ฝ่าย (ตุลาคม – พฤศจิกายน)

(ร่าง) แบบประเมินคุณภาพการให้บริการ

กอง / ฝ่าย / งาน QA ในสังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย

- [] ผู้ตอบแบบสอบถามสมัครใจและยินยอมที่จะให้ข้อมูลในแบบสอบถามนี้ โดยให้มีการสรุปผลข้อมูลในภาพรวม และไม่มีการเปิดเผยข้อมูลเป็นรายบุคคล

สถานะของผู้รับบริการจากงาน QA กองพัฒนาคุณภาพ

- [] ผู้ประสานงาน (ผู้ที่ทำให้ฝ่ายต่างๆ เชื่อมโยงเข้าด้วยกันเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างคล่องตัว)
เจ้าหน้าที่ของคณะ/สำนัก/กองที่มาเดินเอกสาร
บุคลากรกองคลัง/กองคลัง ที่ทำหน้าที่การอนุมัติและเบิกจ่ายโครงการ
- [] ผู้ปฏิบัติงานร่วม เจ้าหน้าที่ QA ของคณะ/สำนัก/กอง/ฝ่าย
คณะทำงานเขียน SAR ระดับมหาวิทยาลัย/สำนักงานอธิการบดี/คณะ/หลักสูตร
บุคลากรสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ

[] ผู้บังคับบัญชา รองอธิการบดีที่ดูแล QA

[] คณะกรรมการที่มีการขับเคลื่อนโดยงาน QA

[] คณะกรรมการ.....ตามทีมงาน QA แจ้ง

คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา

คณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน

คณะกรรมการขับเคลื่อน AUN-QA

[] ผู้ร่วมโครงการทำงาน.....จัดขึ้น (การอบรม สัมมนา แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ฯลฯ)

วิธีการรับบริการจากงาน QA

เลือกเพียง 1 วิธี

[] มาด้วยตนเอง ณ สถานที่ตั้งของกอง / ฝ่าย

[] ไม่มาด้วยตนเองแต่ใช้ช่องทางอื่น

หรือมาร่วมประชุม อบรม ฯลฯ ณ สถานที่ที่กำหนดไว้

(โทรศัพท์ โทร Website)

หากท่านประสบปัญหา หรือต้องการข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงาน QA ท่านใช้ช่องทางใดเป็นช่องทางแรกที่ย่อยที่สุด เพื่อเข้าถึงงาน QA

[] มาด้วยตนเอง ณ กองพัฒนาคุณภาพ

[] โทรศัพท์ภายใน/โทรศัพท์ส่วนตัว

[] ไลน์กลุ่ม/ไลน์ส่วนตัว

[] Website ของกองพัฒนาคุณภาพ

การออกแบบสอบถามใช้แนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการของ SARVQUAL

ส่วนท้ายของแต่ละข้อคำถามจะมีคำถามปลายเปิด สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง :.....

ลักษณะทางกายภาพ หมายถึง รูปลักษณ์ทางกายภาพที่ประจักษ์กับสายตา และสามารถรับรู้ได้ของผู้รับบริการ ซึ่งจะประเมินเน้นไปที่อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกทางวัตถุ เช่น ความเป็นระเบียบ การตกแต่งสถานที่ อุปกรณ์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน)

มาด้วยตนเอง

ไม่มาด้วยตนเอง

1. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	1. ความสะดวกและง่ายต่อการเข้ารับบริการ
ความคาดหวังก่อนรับบริการ (ระดับ 1 – 5)	ความคาดหวังก่อนรับบริการ (ระดับ 1 – 5)
สิ่งที่ได้หลังรับบริการ (ระดับ 1 – 5)	สิ่งที่ได้หลังรับบริการ (ระดับ 1 – 5)

2. ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกที่รองรับการให้บริการ ความคาดหวังก่อนรับบริการ (ระดับ 1 – 5) สิ่งที่ได้หลังรับบริการ (ระดับ 1 – 5)	2. ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกที่รองรับการให้บริการ ความคาดหวังก่อนรับบริการ (ระดับ 1 – 5) สิ่งที่ได้หลังรับบริการ (ระดับ 1 – 5)
---	---

การตอบสนองการบริการ หมายถึง ความกระตือรือร้นที่จะจัดการกับการร้องขอของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการบริการอย่างทันท่วงที

มาด้วยตนเอง

ไม่มาด้วยตนเอง

3. บุคลากรให้บริการท่านด้วยความเต็มใจ ความคาดหวังก่อนรับบริการ (ระดับ 1 – 5) สิ่งที่ได้หลังรับบริการ (ระดับ 1 – 5)	3. ช่องทางโทรศัพท์ / line บุคลากร ให้บริการท่านด้วยความเต็มใจ ความคาดหวังก่อนรับบริการ (ระดับ 1 – 5) สิ่งที่ได้หลังรับบริการ (ระดับ 1 – 5)
4. บุคลากร สามารถตอบสนองท่านได้อย่างรวดเร็ว ความคาดหวังก่อนรับบริการ (ระดับ 1 – 5) สิ่งที่ได้หลังรับบริการ (ระดับ 1 – 5)	4. ช่องทาง โทรศัพท์ / line ที่ท่านใช้อยู่สามารถตอบสนอง/ติดต่อกับบุคลากร ได้ทันที ความคาดหวังก่อนรับบริการ (ระดับ 1 – 5) สิ่งที่ได้หลังรับบริการ (ระดับ 1 – 5)
	5. ช่องทาง website ของงาน QA www.oqes.mju.ac.th มีข้อมูลที่ท่านต้องการ ความคาดหวังก่อนรับบริการ (ระดับ 1 – 5) สิ่งที่ได้หลังรับบริการ (ระดับ 1 – 5)

การดูแลเอาใจใส่ หมายถึง การบริการเฉพาะเจาะจงแก่ผู้รับบริการแต่ละรายจะช่วยสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการได้มาก โดย ผู้ให้บริการต้องเข้าใจความต้องการเฉพาะ รวมถึงมีความเอาใจใส่ผู้รับบริการแต่ละคน

มาด้วยตนเอง

ไม่มาด้วยตนเอง

5. บุคลากร มีอัธยาศัยที่ดีต่อท่าน ความคาดหวังก่อนรับบริการ (ระดับ 1 – 5) สิ่งที่ได้หลังรับบริการ (ระดับ 1 – 5)	6. บุคลากรมีอัธยาศัยที่ดีต่อท่าน ความคาดหวังก่อนรับบริการ (ระดับ 1 – 5) สิ่งที่ได้หลังรับบริการ (ระดับ 1 – 5)
6. บุคลากร ให้บริการท่านด้วยความเป็นมิตร ความคาดหวังก่อนรับบริการ (ระดับ 1 – 5) สิ่งที่ได้หลังรับบริการ (ระดับ 1 – 5)	7. บุคลากรให้บริการท่านด้วยความเป็นมิตร ความคาดหวังก่อนรับบริการ (ระดับ 1 – 5) สิ่งที่ได้หลังรับบริการ (ระดับ 1 – 5)

7. บุคลากรมีการเอาใจใส่ท่าน ความคาดหวังก่อนรับบริการ (ระดับ 1 – 5) สิ่งที่ได้หลังรับบริการ (ระดับ 1 – 5)	8. บุคลากรมีการเอาใจใส่ท่าน ความคาดหวังก่อนรับบริการ (ระดับ 1 – 5) สิ่งที่ได้หลังรับบริการ (ระดับ 1 – 5)
8. การให้ความช่วยเหลือเป็นพิเศษ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับผู้ที่เข้ามาเรียนรู้งานใหม่ ความคาดหวังก่อนรับบริการ (ระดับ 1 – 5) สิ่งที่ได้หลังรับบริการ (ระดับ 1 – 5)	9. การให้ความช่วยเหลือเป็นพิเศษ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับผู้ที่เข้ามาเรียนรู้งานใหม่ ความคาดหวังก่อนรับบริการ (ระดับ 1 – 5) สิ่งที่ได้หลังรับบริการ (ระดับ 1 – 5)
9. ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของบุคลากร ความคาดหวังก่อนรับบริการ (ระดับ 1 – 5) สิ่งที่ได้หลังรับบริการ (ระดับ 1 – 5)	10. ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของบุคลากร ความคาดหวังก่อนรับบริการ (ระดับ 1 – 5) สิ่งที่ได้หลังรับบริการ (ระดับ 1 – 5)

ความน่าเชื่อถือ หมายถึง การรักษาคำมั่นสัญญา ประสบการณ์ที่ดีเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่ถูกต้องตามคำมั่นสัญญา ทั้งในเชิงปริมาณ คุณภาพ และเวลา และผู้ให้บริการต้องมีความสามารถในการแก้ปัญหาให้ผู้รับบริการ

มาด้วยตนเอง

ไม่มาด้วยตนเอง

10. ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ท่านได้แจ้งความประสงค์ไว้ ความคาดหวังก่อนรับบริการ (ระดับ 1 – 5) สิ่งที่ได้หลังรับบริการ (ระดับ 1 – 5)	11. ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ท่านได้แจ้งความประสงค์ไว้ ความคาดหวังก่อนรับบริการ (ระดับ 1 – 5) สิ่งที่ได้หลังรับบริการ (ระดับ 1 – 5)
11. ได้รับการตอบสนองตามเวลาในทันที / หรือตามเวลาที่ได้แจ้งไว้ ความคาดหวังก่อนรับบริการ (ระดับ 1 – 5) สิ่งที่ได้หลังรับบริการ (ระดับ 1 – 5)	12. ได้รับการตอบสนองตามเวลาในทันที / หรือตามเวลาที่ได้แจ้งไว้ ความคาดหวังก่อนรับบริการ (ระดับ 1 – 5) สิ่งที่ได้หลังรับบริการ (ระดับ 1 – 5)

ความมั่นใจ หมายถึง ความไว้วางใจที่มีต่อการให้บริการ หรือผลลัพธ์อันเกิดจากการให้บริการ จัดความสามารถในการให้บริการ และความรู้ในการจัดการปัญหาของผู้ให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการใช้บริการ

มาด้วยตนเอง

ไม่มาด้วยตนเอง

12. ความมั่นใจในความรู้ ความสามารถ ความ แม่นยำในสาขาวิชาชีพของบุคลากรในงาน ความคาดหวังก่อนรับบริการ (ระดับ 1 – 5) สิ่งที่ได้หลังรับบริการ (ระดับ 1 – 5)	13. ความมั่นใจในความรู้ ความสามารถ ความ แม่นยำในสาขาวิชาชีพของบุคลากรในงาน ความคาดหวังก่อนรับบริการ (ระดับ 1 – 5) สิ่งที่ได้หลังรับบริการ (ระดับ 1 – 5)
13. ความมั่นใจต่อความสามารถในการจัดการปัญหา ที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานให้กับท่าน ความคาดหวังก่อนรับบริการ (ระดับ 1 – 5) สิ่งที่ได้หลังรับบริการ (ระดับ 1 – 5)	14. ความมั่นใจต่อความสามารถในการจัดการปัญหา ที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานให้กับท่าน ความคาดหวังก่อนรับบริการ (ระดับ 1 – 5) สิ่งที่ได้หลังรับบริการ (ระดับ 1 – 5)
14. โดยรวมแล้ว ความพอใจของท่านต่อคุณภาพการ ให้บริการของงาน QA ความคาดหวังก่อนรับบริการ (ระดับ 1 – 5) สิ่งที่ได้หลังรับบริการ (ระดับ 1 – 5)	15. โดยรวมแล้ว ความพอใจของท่านต่อคุณภาพการ ให้บริการของงาน QA ความคาดหวังก่อนรับบริการ (ระดับ 1 – 5) สิ่งที่ได้หลังรับบริการ (ระดับ 1 – 5)

ข้อเสนอแนะที่งาน QA ควรต้องปรับปรุงการให้บริการ.....

.....

.....

<https://forms.gle/kuMbiKfXynSsQRE67>