



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน สำนักงานมหาวิทยาลัย กองกลาง งานประชุม โทร. ๓๐๓๖-๗

ที่ อว ๖๔.๒.๑.๒/ว ๑๗๕

วันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง แจ้งมติที่ประชุมคณะกรรมการสำนักงานมหาวิทยาลัย

เรียน ผู้อำนวยการกอง / หัวหน้าฝ่าย

ตามที่สำนักงานมหาวิทยาลัยได้เริ่มให้ผู้รับบริการของแต่ละส่วนงาน กอง ฝ่าย ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทางของ Service Quality ผ่านระบบสารสนเทศ Google Form สิ้นสุดระยะเวลาการประเมิน ในวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ กองพัฒนาคุณภาพได้รายงานผลการประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง SERVQUAL ของสำนักงานมหาวิทยาลัยโดยมีผลสรุป ดังนี้

๑. สรุปผลการประเมินฯ แยกตามประเด็นคำถาม

สำนักงานมหาวิทยาลัยมีผลการประเมินคุณภาพการบริการ (P-E) มีค่าเป็นบวกในทุก ประเด็นคำถาม แสดงให้เห็นว่า การรับรู้หลังจากได้รับบริการจริง (Perception) มีค่ามากกว่าความคาดหวังก่อนการรับบริการ (Expectation) ในทุกมิติของการให้บริการ โดยประเด็นที่มีคุณภาพการให้บริการ มากที่สุด ๒ ลำดับ ได้แก่

๑. มิติด้านการตอบสนอง ในหัวข้อ บุคลากรให้บริการท่านด้วยความเต็มใจ มีผลคุณภาพการให้บริการ เท่ากับ +๐.๔๘

๒. มิติด้านลักษณะทางกายภาพ ในหัวข้อ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ มีผลคุณภาพการให้บริการ เท่ากับ +๐.๔๓ ส่วนประเด็นที่มีคุณภาพการให้บริการ น้อยที่สุด ๒ ลำดับ ได้แก่

๒.๑ มิติด้านความมั่นใจ ในหัวข้อ ความมั่นใจในความรู้ ความสามารถ ความแม่นยำในสาขาวิชาชีพของบุคลากรในงาน มีผลคุณภาพการให้บริการ เท่ากับ +๐.๓๑

๒.๒ มิติด้านลักษณะทางกายภาพ ในหัวข้อ ความพร้อม ความครบถ้วน และเป็นปัจจุบันของข้อมูลที่มีให้บริการในระบบสารสนเทศ

๒. รายงานผลการประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง SERVQUA ในภาพรวม

จากผลการประเมินพบว่า ทุกหน่วยงานมีผลของคุณภาพการบริการ (P-E) มีค่าเป็นบวก แสดงให้เห็นว่าในภาพรวมของการให้บริการ มีการรับรู้หลังจากได้รับบริการจริง (Perception) มีค่ามากกว่าความคาดหวังก่อนการรับบริการ (Expectation)

- หน่วยงานที่มีคุณภาพการให้บริการ มากที่สุด ๒ ลำดับ ได้แก่

๑. ฝ่ายสื่อสารองค์กร มีคุณภาพการให้บริการเท่ากับ +๐.๗๑

๒. กองวิเทศสัมพันธ์ มีคุณภาพการให้บริการเท่ากับ +๐.๖๙

- หน่วยงานที่มีคุณภาพการให้บริการ น้อยที่สุด ๒ ลำดับ คือ

๑. ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีคุณภาพการให้บริการเท่ากับ +๐.๐๘

๒. กองกลาง มีคุณภาพการให้บริการเท่ากับ +๐.๒๒

๓. รายงานผลร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามต่อจำนวนกลุ่มเป้าหมาย

ในภาพรวมมีจำนวนผู้ตอบแบบประเมินฯ ทั้งสิ้น ๑๒,๔๘๘ คน จากจำนวนกลุ่มเป้าหมาย ๑๑,๔๙๖ บาท คิดเป็นร้อยละ ๑๐๘.๖๓ โดยทุกหน่วยงานมีร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบประเมินฯ ต่อจำนวนกลุ่มเป้าหมาย มากกว่าร้อยละ ๗๐

๔. ผลการประเมินที่เกี่ยวข้องกับวิสัยทัศน์สำนักงานมหาวิทยาลัย
“เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการบริหารจัดการ และการให้บริการ”
เกี่ยวข้องกับ “การให้บริการ”

- ลักษณะทางกายภาพ

๒. ความพร้อมและเป็นปัจจุบันของข้อมูลในระบบสารสนเทศ ผลการประเมิน ๔.๑๔
เกี่ยวข้องกับ “มีสมรรถนะสูง”

- ความน่าเชื่อถือ

๙. ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ ผลการประเมิน ๔.๓๓

๑๐. ได้รับการตอบสนองตามเวลาที่แจ้งไว้ ผลการประเมิน ๔.๓๑

- ความมั่นใจ

๑๑. ความรู้ ความสามารถ ความแม่นยำในวิชาชีพ ผลการประเมิน ๔.๒๙

๑๒. การจัดการปัญหาในกระบวนการทำงานเฉพาะหน้า ผลการประเมิน ๔.๒๙

ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้ด้วยแล้ว

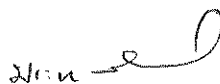
คณะกรรมการสำนักงานมหาวิทยาลัย ในการประชุมครั้งที่ ๑๐/๒๕๖๔ เมื่อวันที่ ๘ ตุลาคม ๒๕๖๔ พิจารณาแล้ว มีมติดังนี้

๑. รับทราบผลการประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทางของ Service Quality และเห็นชอบให้นำไปใช้ในการประกันคุณภาพของสำนักงานมหาวิทยาลัย

๒. ให้ทุกหน่วยงานภายในสำนักงานมหาวิทยาลัยวิเคราะห์ผลการประเมินการให้บริการของหน่วยงานตนเอง และนำผลการวิเคราะห์ไปพัฒนา/ปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานต่อไป

๓. เห็นควรนำเสนอประเด็นเรื่อง ผลการประเมินที่ตอบวิสัยทัศน์ของสำนักงานมหาวิทยาลัย คือ “เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการบริหารจัดการ และการให้บริการ” ให้กองแผนงานนำไปหารือในการจัดทำแผนปฏิบัติงานสำนักงานมหาวิทยาลัย ประจำปี ๒๕๖๕ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ



(นางประนอม จันทอง)

กรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการสำนักงานมหาวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

งานประชุม กองกลาง
รับที่ 512
วันที่ 4 ต.ค. 2564
เวลา 16.20 น.

ส่วนงาน กองพัฒนาคุณภาพ งานประกันคุณภาพการศึกษา โทร.๓๓๑๒

ที่ อว ๖๙.๒.๑๐.๒/๒๕๖๔

วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอบรรจุวาระการประชุมคณะกรรมการสำนักงานมหาวิทยาลัย ครั้งที่ ๑๐/๒๕๖๔

เรียน กรรมการและเลขาธิการคณะกรรมการสำนักงานมหาวิทยาลัย

ตามหนังสือที่ อว ๖๙.๒.๑๐.๒/ว ๑๕๙ ลงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ เรื่อง ขอเชิญประชุมคณะกรรมการสำนักงานมหาวิทยาลัย ครั้งที่ ๑๐/๒๕๖๔ นั้น ในการนี้ กองพัฒนาคุณภาพ จึงขอบรรจุวาระการประชุมคณะกรรมการสำนักงานมหาวิทยาลัย ในวาระแจ้งเพื่อทราบ เรื่อง รายงานผลประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง Service Quality Model (SERVQUAL) ของสำนักงานมหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยมีรายละเอียดดังเอกสารประกอบการประชุมที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการด้วยจักขอบคุณยิ่ง


(นางวรรณ ฟูกุล)

ผู้อำนวยการกองพัฒนาคุณภาพ

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการ ส.น.ม .

เรียน กรรมการและเลขาธิการ ส.น.ม.

ทราบแล้ว (พิจารณา)


(นางพิกิ คำรินทร์)

หัวหน้างานประชุม
4 ต.ค. 2564


(นางประนอม จันทรง)

ผู้อำนวยการกองกลาง
4 ต.ค. 2564

รายงานผลประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง SERVQUAL ของสำนักงานมหาวิทยาลัย แยกตาม
ประเด็นคำถาม

			สำนักงานมหาวิทยาลัย		
ผลตามข้อ คำถาม	ข้อ	ประเด็นคำถาม	ความคาดหวัง (E)	การรับรู้ จริง (P)	คุณภาพ การบริการ (P-E)
ใช้บริการ ณ ที่ตั้ง (On site)					
ลักษณะทาง กายภาพ	1	ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	3.88	4.30	0.43
	2	ความพร้อม ความครบถ้วนในการใช้งานของอุปกรณ์ และเอกสารสิ่งพิมพ์ ที่มีอยู่ในสถานที่ทำงาน	3.88	4.27	0.39
การ ตอบสนอง	3	บุคลากรให้บริการท่านด้วยความเต็มใจ	3.99	4.46	0.48
	4	บุคลากรสามารถตอบสนองท่านได้อย่างรวดเร็ว	3.91	4.33	0.42
ใช้บริการผ่านช่องทางอื่น ๆ (Online)					
ลักษณะทาง กายภาพ	1	ความสะดวกและง่ายต่อการเข้ารับบริการ	3.86	4.24	0.38
	2	ความพร้อม ความครบถ้วน และเป็นปัจจุบันของข้อมูล ที่มีให้บริการในระบบสารสนเทศ	3.81	4.14	0.33
การ ตอบสนอง	3	ช่องทางโทรศัพท์ / line บุคลากรให้บริการท่านด้วย ความเต็มใจ	3.95	4.36	0.41
	4	ช่องทาง โทรศัพท์ / line ที่ท่านใช้อยู่สามารถ ตอบสนอง/ติดต่อกับบุคลากร ได้ทันที	3.92	4.33	0.41
การดูแล เอาใจใส่	5	บุคลากรมีอัธยาศัยที่ดีต่อท่าน	4.06	4.47	0.41
	6	บุคลากรให้บริการท่านด้วยความเป็นมิตร	4.07	4.48	0.42
	7	การให้ความช่วยเหลือเป็นพิเศษ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับ ผู้ที่ยังไม่เคยมีประสบการณ์ติดต่อกับงาน	3.97	4.38	0.41
	8	ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของ บุคลากร	4.01	4.39	0.38
ความ น่าเชื่อถือ	9	ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการเป็นไปตามที่กำหนด	3.99	4.33	0.34
	10	ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการตามเวลาในทันที / หรือตามเวลาที่ได้แจ้งไว้	3.97	4.31	0.35

รายงานผลประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง SERVQUAL ในภาพรวมของแต่ละหน่วยงาน

กอง/ฝ่าย	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง ก่อนรับบริการ (E)	ค่าเฉลี่ยการรับรู้ หลังจากรับบริการ (P)	คุณภาพการให้บริการ (P-E)
สำนักงานมหาวิทยาลัย	3.95	4.34	0.38
1. กองกลาง	4.06	4.27	0.22
2. กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม	4.08	4.38	0.30
3. กองการเจ้าหน้าที่	4.05	4.40	0.35
4. กองคลัง	3.82	4.20	0.37
5. กองตรวจสอบภายใน	4.12	4.41	0.29
6. กองเทคโนโลยีดิจิทัล	4.13	4.42	0.28
7. กองบริหารงานทรัพย์สินและกิจการฯ	3.93	4.16	0.23
8. กองแผนงาน	4.09	4.46	0.37
9. กองพัฒนาคุณภาพ	3.88	4.53	0.66
10. กองพัฒนานักศึกษา	3.99	4.26	0.27
11. กองวิเทศสัมพันธ์	3.87	4.56	0.69
12. กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม	3.93	4.31	0.37
13. ฝ่ายกฎหมาย	3.84	4.33	0.49
14. ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	3.86	3.94	0.08
15. ฝ่ายสื่อสารองค์กร	3.60	4.31	0.71

อภิปรายผลการประเมิน

จากผลการประเมินพบว่า ทุกหน่วยงานมี ผลของคุณภาพการบริการ (P-E) มีค่าเป็นบวก แสดงให้เห็นว่าในภาพรวมของการให้บริการ มีการรับรู้หลังจากได้รับบริการจริง (Perception) มีค่ามากกว่า ความคาดหวังก่อนการรับบริการ (Expectation) โดยหน่วยงานที่มีคุณภาพการให้บริการมากที่สุด 2 ลำดับ ได้แก่

1. ฝ่ายสื่อสารองค์กร มีคุณภาพการให้บริการเท่ากับ +0.71
2. กองวิเทศสัมพันธ์ มีคุณภาพการให้บริการเท่ากับ +0.69

ส่วนหน่วยงานที่มีคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด 2 ลำดับ ได้แก่

1. ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีคุณภาพการให้บริการเท่ากับ +0.08
2. กองกลาง มีคุณภาพการให้บริการเท่ากับ +0.22

รายงานผลร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามต่อจำนวนกลุ่มเป้าหมาย

กอง/ฝ่าย	จำนวน ผู้ตอบ	จำนวน เป้าหมาย	ร้อยละ	จำนวน เป้าหมายเดิม	ปรับลดลง (ร้อยละ)
สำนักงานมหาวิทยาลัย	12,488	11,496	108.63%	13,950	-17.59%
1. กองกลาง	188	191	98.43%	คงเดิม	
2. กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม	1268	1304	97.24%	1,767	-28.24%
3. กองการเจ้าหน้าที่	337	397	84.89%	คงเดิม	
4. กองคลัง	425	425	100.00%	1,786	-76.20%
5. กองตรวจสอบภายใน	57	58	98.28%	คงเดิม	
6. กองเทคโนโลยีดิจิทัล	2430	2169	112.03%	คงเดิม	
7. กองบริหารงานทรัพยากรสินค้า	44	49	89.80%	คงเดิม	
8. กองแผนงาน	133	120	110.83%	คงเดิม	
9. กองพัฒนาคุณภาพ	110	148	74.32%	คงเดิม	
10. กองพัฒนานักศึกษา	6445	5674	113.59%	คงเดิม	
11. กองวิเทศสัมพันธ์	201	238	84.45%	คงเดิม	
12. กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม	624	473	131.92%	2,773	-77.50%
13. ฝ่ายกฎหมาย	64	55	116.36%	คงเดิม	
14. ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	88	120	73.33%	คงเดิม	
15. ฝ่ายสื่อสารองค์กร	74	75	98.67%	กำหนดใหม่*	

หมายเหตุ กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม กองคลัง และกองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ขอเปลี่ยนวิธีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายนักศึกษาและบุคลากร จากเดิมใช้การกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรทั้งหมด โดยใช้ความน่าจะเป็นด้วยตารางเครชีและมอร์แกน เป็นการกำหนดแบบเฉพาะเจาะจง ตามจำนวนผู้รับบริการจริง เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

อภิปรายผลการประเมิน

จากผลการประเมินพบว่า ในภาพรวมของสำนักงานมหาวิทยาลัย มีจำนวนผู้ตอบแบบประเมินฯ ทั้งหมด 12,488 คน จากจำนวนกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด 11,496 คน คิดเป็นร้อยละ 108.63 โดยทุกหน่วยงานมีร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบประเมินฯ ต่อจำนวนกลุ่มเป้าหมาย มากกว่าร้อยละ 70



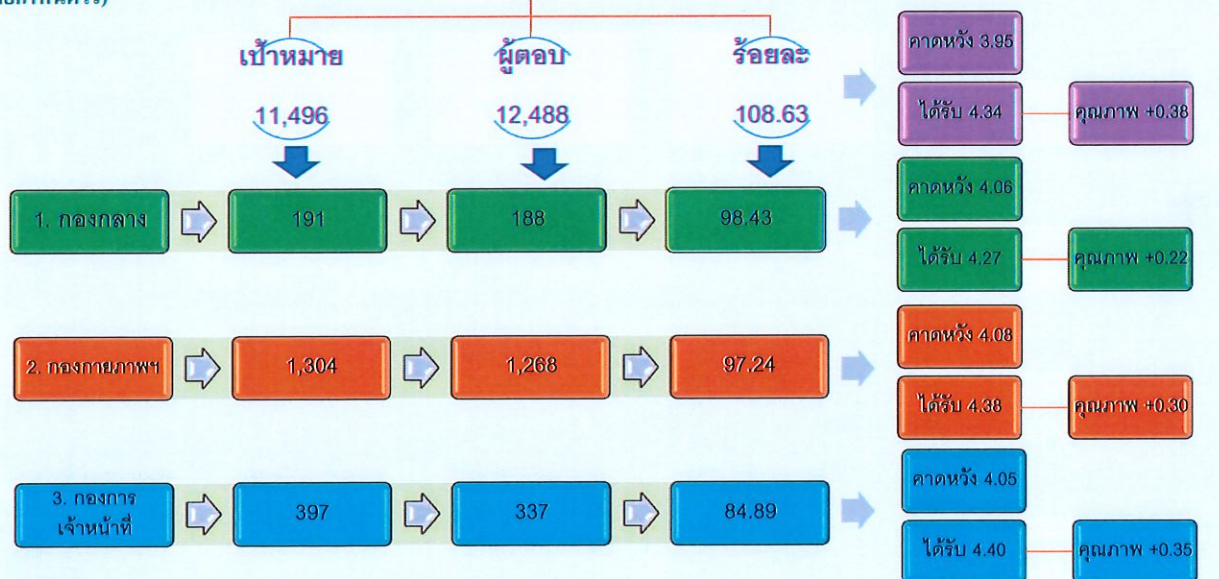
ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ สำนักงานมหาวิทยาลัย ปีงบประมาณ 2564

ตามแนวทาง Service Quality
ข้อมูล ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2564
เวลา 16.30 น.

จำนวนผู้ตอบแบบประเมินฯ

(เป้าหมาย ร้อยละ 70 ของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกอง/
ฝ่ายกำหนดไว้)

สำนักงาน มหาวิทยาลัย



จำนวนผู้ตอบแบบประเมินฯ

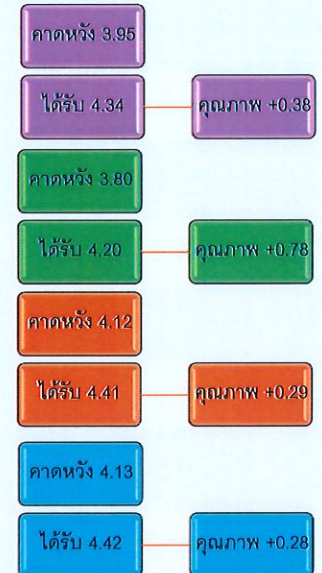
(เป้าหมาย ร้อยละ 70 ของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกอง/ฝ่ายกำหนดไว้)

สำนักงาน มหาวิทยาลัย



ผลประเมินฯ สนม.

เป้าหมาย ค่าเฉลี่ย 4.15 (ตามแผน)



จำนวนผู้ตอบแบบประเมินฯ

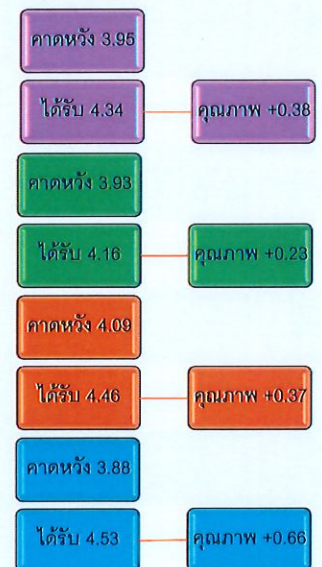
(เป้าหมาย ร้อยละ 70 ของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกอง/ฝ่ายกำหนดไว้)

สำนักงาน มหาวิทยาลัย



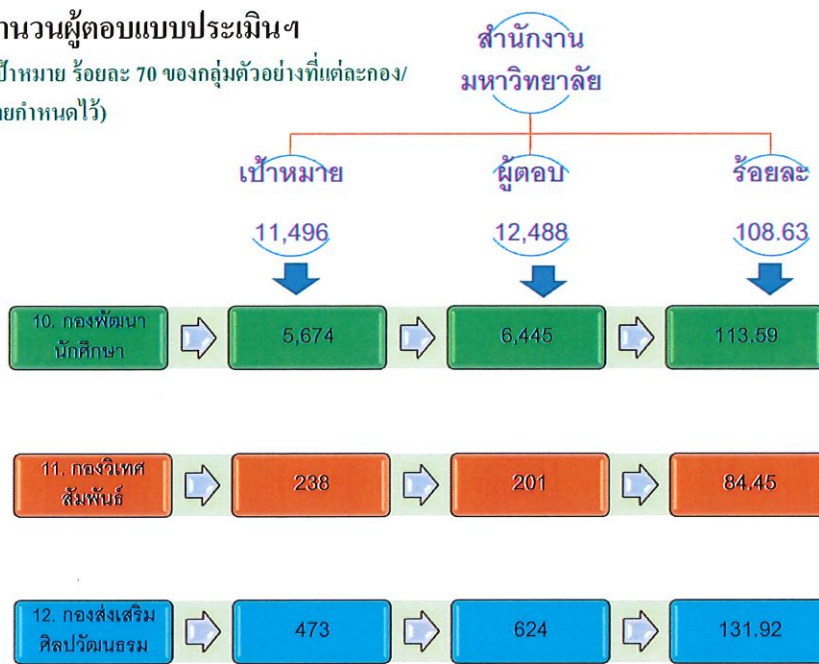
ผลประเมินฯ สนม.

เป้าหมาย ค่าเฉลี่ย 4.15 (ตามแผน)



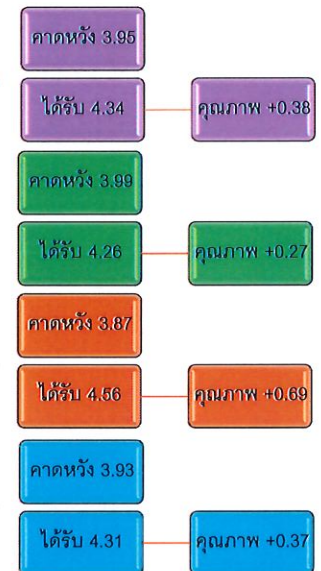
จำนวนผู้ตอบแบบประเมินฯ

(เป้าหมาย ร้อยละ 70 ของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกอง/ฝ่ายกำหนดไว้)



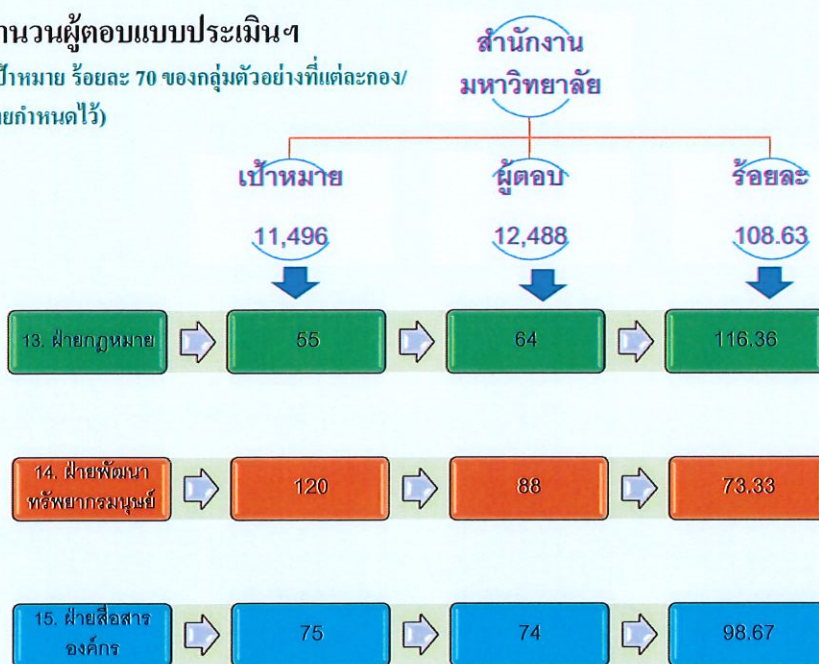
ผลประเมินฯ สนม.

เป้าหมาย ค่าเฉลี่ย 4.15 (ตามแผน)



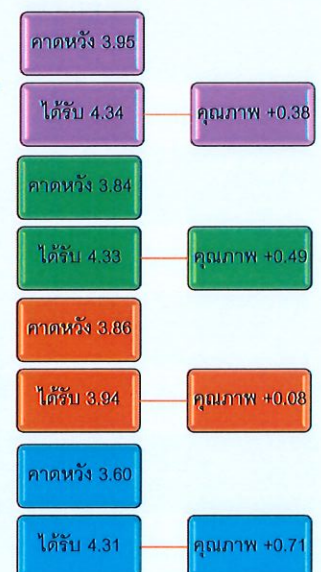
จำนวนผู้ตอบแบบประเมินฯ

(เป้าหมาย ร้อยละ 70 ของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกอง/ฝ่ายกำหนดไว้)



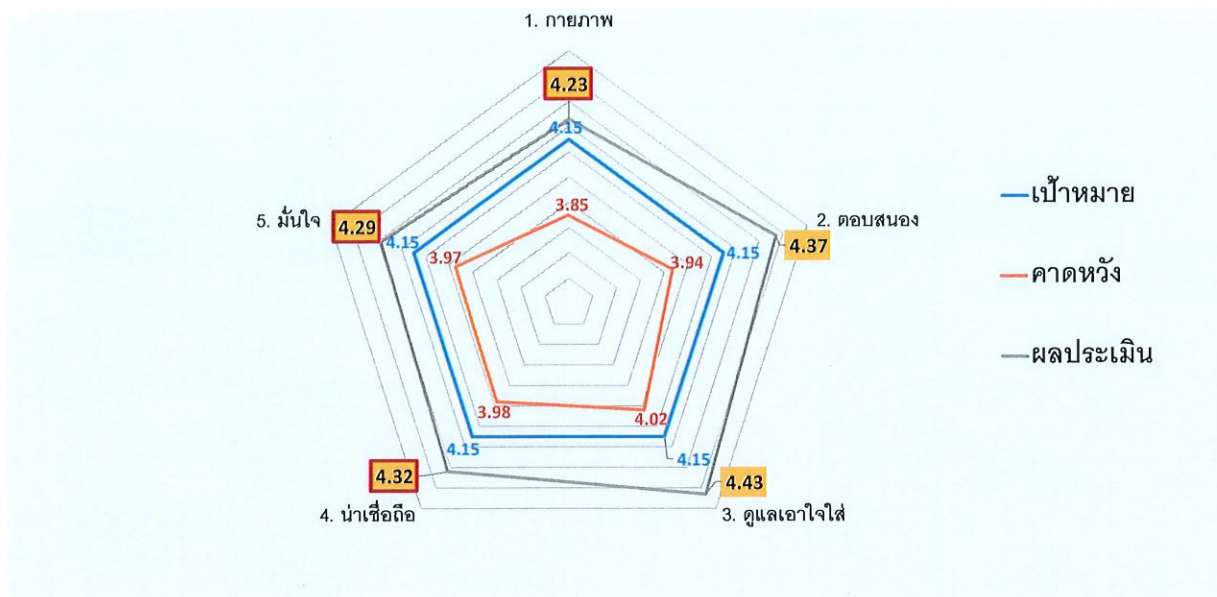
ผลประเมินฯ สนม.

เป้าหมาย ค่าเฉลี่ย 4.15 (ตามแผน)



ผลประเมินฯ สนม. 5 ด้าน

(เทียบค่าเป้าหมาย (แผน 4.15) ความคาดหวัง และผลการประเมินที่ได้)



ผลประเมินฯ สนม.

5 ด้าน ตามประเด็นคำถาม

รับบริการแบบ onsite

ลักษณะทางกายภาพ

1. ระเบียบเรียบร้อยของสถานที่
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์

การตอบสนอง

3. ให้บริการด้วยความเต็มใจ
4. ให้บริการได้รวดเร็ว



ผลประเมินฯ สนม.

5 ด้าน ตามประเด็นคำถาม

รับบริการแบบ online

ลักษณะทางกายภาพ

1. ง่ายต่อการเข้ารับบริการ
2. ความพร้อมและเป็นปัจจุบันของข้อมูลใน IT

การตอบสนอง

3. ให้บริการด้วยโทรศัพท์/line ด้วยความเต็มใจ
4. ให้บริการด้วยโทรศัพท์/line ได้ในทันที



ผลประเมินฯ สนม.

5 ด้าน ตามประเด็นคำถาม

การดูแลเอาใจใส่

5. อธิบายที่ดีต่อผู้รับบริการ
6. ให้บริการด้วยความเป็นมิตร
7. ให้ความช่วยเหลือ
8. ไม่เลือกปฏิบัติ



ผลประเมินฯ สนม.

5 ด้าน ตามประเด็นคำถาม

ความน่าเชื่อถือ

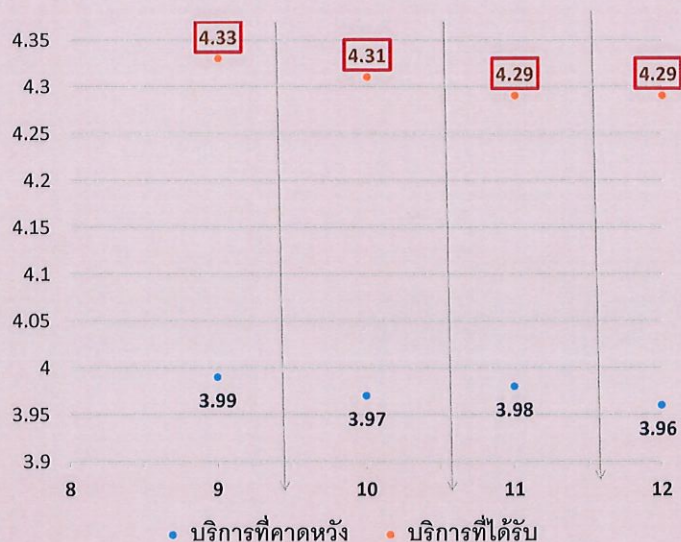
9. ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ

10. ได้รับการตอบสนองตามเวลาที่แจ้งไว้

ความมั่นใจ

11. ความรู้ ความสามารถ ความแม่นยำ
ในวิชาชีพ

12. การจัดการปัญหาในกระบวนการ
ทำงานเฉพาะหน้า



ภาพรวม ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ความคาดหวัง 3.95
การบริการที่ได้ 4.34
ผลต่าง +0.38

วิสัยทัศน์ สำนักงานมหาวิทยาลัย

“เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการบริหารจัดการ และ การให้บริการ”



ความน่าเชื่อถือ

9. ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ (4.33)

10. ได้รับการตอบสนองตามเวลาที่แจ้งไว้ (4.31)

ความมั่นใจ

11. ความรู้ ความสามารถ ความแม่นยำในวิชาชีพ (4.29)

12. การจัดการปัญหาในกระบวนการทำงานเฉพาะหน้า
(4.29)



ลักษณะทางกายภาพ

2. ความพร้อมและเป็นปัจจุบัน
ของข้อมูลใน IT (4.14)

ขอให้ที่ประชุม เห็นชอบ

1. นำผลการประเมินที่รายงานไปใช้ในการประกันคุณภาพของ สนม.
2. ให้ทุกหน่วยงานภายใน สนม. วิเคราะห์ผลการประเมินการให้บริการของหน่วยงานตนเอง และนำผลการวิเคราะห์ไปพัฒนา/ปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานต่อไป
2. ระดับ สนม. เห็นควรนำประเด็นในเรื่อง ผลประเมินที่ตอบวิสัยทัศน์ จำนวน 5 ประเด็น เข้าสู่คณะทำงานขับเคลื่อน สนม. เพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางในการขับเคลื่อนการดำเนินงานให้บรรลุวิสัยทัศน์ต่อไป

ทำอย่างไร



ตัวอย่าง



ผลประเมินฯ สนม.

5 ด้าน ตามประเด็นคำถาม

รับบริการแบบ online

ลักษณะทางกายภาพ

1. ง่ายต่อการเข้ารับบริการ

2. ความพร้อมและเป็นปัจจุบันของข้อมูลใน IT

การตอบสนอง

3. ให้บริการด้วยโทรศัพท์/lineด้วยความเต็มใจ

4. ให้บริการด้วยโทรศัพท์/lineได้ในทันที



ทำอย่างไร

