



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน สำนักงานมหาวิทยาลัย กองกลาง งานประชุม โทร. ๓๐๓๖-๗

ที่ อว ๖๙.๒.๑.๒/๓๖

วันที่ ๑๑ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง แจ้งมติที่ประชุมคณะกรรมการสำนักงานมหาวิทยาลัย

เรียน ผู้อำนวยการกองพัฒนาคุณภาพ

ตามที่สำนักงานมหาวิทยาลัยได้เข้าร่วมการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสายสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๔ ไปแล้ว นั้น ในการนี้ กองพัฒนาคุณภาพได้รายงานผลและวิเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพภายในฯ ของสำนักงานมหาวิทยาลัย ในตัวชี้วัดที่ ๑ ผลประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง Service Quality Model (SERVQUAL) สำนักงานมหาวิทยาลัย ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ นั้น

กองพัฒนาคุณภาพได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลคุณภาพการให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จากทั้ง ๑๕ กอง/ฝ่าย โดยแยกตามงานที่อยู่ในสังกัดรวมทั้งสิ้น ๕๖ งาน ด้วยวิธีการผ่านระบบ online โดยกำหนดประชากรผู้รับบริการไว้จำนวน ๑๒,๐๐๙ คน เก็บกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน ๑๓,๐๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๘.๖๔ ซึ่งผลการประเมินคุณภาพการให้บริการในภาพรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๓๑ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ โดยมีค่าความคาดหวังก่อนรับบริการที่ค่าเฉลี่ย ๓.๔๙ โดยค่าความคาดหวังที่น้อยที่สุดคือ ๑) ความพร้อมและความครบถ้วนและเป็นปัจจุบันของข้อมูลที่ใช้บริการในระบบสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๙ และ ๒) ความมั่นใจในความรู้ ความสามารถ ความแม่นยำในสาขาวิชาชีพของบุคลากรในงาน มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๗ ส่วนค่าการรับรู้จริงหลังรับบริการที่ค่าเฉลี่ย ๔.๓๑ (ค่าความต่าง +๐.๓๗)

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการระดับกอง/ฝ่าย มีดังนี้

	หน่วยงาน	ความคาดหวัง	การรับรู้จริง	P-E
	สำนักงานมหาวิทยาลัย	3.94	4.31	0.37
1	กองกลาง	4.06	4.27	0.22
2	กองพัฒนาคุณภาพ	3.88	4.53	0.66
3	กองพัฒนานักศึกษา	3.99	4.26	0.27
4	กองตรวจสอบภายใน	4.05	4.52	0.48
5	กองการเจ้าหน้าที่	4.04	4.40	0.35
6	กองแผนงาน	3.94	4.40	0.46
7	กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม	4.07	4.38	0.30
8	กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม	3.93	4.31	0.37
9	กองวิเทศสัมพันธ์	3.87	4.56	0.69
10	กองเทคโนโลยีดิจิทัล	4.13	4.41	0.29
11	กองคลัง	3.97	4.20	0.23
12	กองบริหารงานทรัพย์สินและกิจการพิเศษ	3.93	4.16	0.23
13	ฝ่ายกฎหมาย	3.84	4.33	0.49
14	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	3.86	3.94	0.08
15	ฝ่ายสื่อสารองค์กร	3.53	3.91	0.37

ทั้งนี้ กองพัฒนาคุณภาพ ได้ทำการวิเคราะห์ผลคุณภาพการให้บริการจากผลการประเมินระดับ
กอง/ฝ่ายให้ผู้เข้าร่วมประชุมตั้งรายละเอียดที่ได้นำเสนอต่อที่ประชุมไปแล้วนั้น พบว่าควรนำเอาผลการประเมิน
ดังกล่าวมาเป็นเครื่องมือในการช่วยหาจุดอ่อน / work process ที่กอง/ฝ่ายต้องการพัฒนาให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพขึ้น และ
สามารถนำเข้าสู่กระบวนการควบคุมภายในของหน่วยงานได้ โดยการเลือกบางกระบวนการที่ต้องปรับปรุง/พัฒนา
เร่งด่วนที่สุดเข้ามาดำเนินการควบคุมภายในก่อน เพื่อทำการวางระบบการทำงานใหม่หรือทำ Action Plan ใหม่ (เข้าสู่
กระบวนการ PDCA ใหม่) ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้ด้วยแล้ว

คณะกรรมการสำนักงานมหาวิทยาลัย ในการประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๗ มกราคม
๒๕๖๕ พิจารณาแล้ว รับทราบผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานมหาวิทยาลัย ปีงบประมาณ
๒๕๖๔ ทั้งนี้ รายละเอียดการวิเคราะห์ผลคุณภาพการให้บริการนั้น เนื่องจากรายละเอียดมีมาก และบาง
ประเด็นควรเสนออธิการบดีเพื่อทราบและพิจารณา จึงให้นำเสนอในการประชุมครั้งต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นางประนอม จันทรงษ์)

กรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการสำนักงานมหาวิทยาลัย

ตัวชี้วัดที่ 1 ผลประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง SERVQUAL

1. วิธีการเก็บข้อมูล

สำนักงานมหาวิทยาลัยมอบหมายให้หน่วยงานในสังกัดจำนวน 15 กอง/ฝ่าย เก็บข้อมูลด้วยแบบประเมิน SERVQUAL รูปแบบเดียวกันทั้งองค์กร โดยให้หน่วยงานฐานะกองเก็บข้อมูล จากระดับงานภายในกอง และหน่วยงานระดับฝ่ายเก็บข้อมูลในระดับฝ่าย ทำให้มีข้อมูลจากแบบประเมินฯ ทั้งหมดจำนวน 56 ชุด

2. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บแบบประเมินฯ แต่ละชุด หัวหน้างานของแต่ละงานจะเป็นผู้รับผิดชอบในการกำหนดประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ตามบริบทการให้บริการของแต่ละงาน ซึ่งผู้รับบริการในภาพรวมทั้งสำนักงานมหาวิทยาลัยมีความหลากหลายและมีการนับซ้ำ ซึ่งแต่ละงานใช้ทั้งวิธีการ ดังนี้

- การใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง เช่น คณะกรรมการต่างๆ ที่กำกับดูแลแต่ละงาน
 - การกำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยความน่าจะเป็น เช่น Taro Yamane และตารางเครื่องและมอร์แกนในประชากรที่เป็นนักศึกษาและบุคลากรภายใน
 - การกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น เช่น การกำหนดตามโควตา (Quota Sampling) ให้ครบทุกส่วนงาน/คณะ การกำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีเฉพาะเจาะจง การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ฯลฯ
- และเสนอต่อผู้อำนวยการกอง เพื่อรวบรวมเป็นประชากรและจำนวนกลุ่มเป้าหมายในระดับกอง โดยแสดงจำนวนผู้ตอบแบบประเมินฯ ดังนี้

ตารางแสดงจำนวนร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามต่อจำนวนกลุ่มเป้าหมาย

กอง/ฝ่าย	จำนวนเป้าหมาย	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
สำนักงานมหาวิทยาลัย	12014	13047	108.60%
1. กองกลาง	191	188	98.43%
2. กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม	1304	1269	97.32%
3. กองการเจ้าหน้าที่	397	337	84.89%
4. กองคลัง	425	425	100.00%
5. กองตรวจสอบภายใน	58	57	98.28%
6. กองเทคโนโลยีดิจิทัล	2169	2432	112.13%
7. กองบริหารงานทรัพย์สินและกิจการฯ	49	44	89.80%
8. กองแผนงาน	166	211	127.11%

กอง/ฝ่าย	จำนวนเป้าหมาย	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
9. กองพัฒนาคุณภาพ	148	110	74.32%
10. กองพัฒนานักศึกษา	5674	6451	113.69%
11. กองวิเทศสัมพันธ์	238	201	84.45%
12. กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม	473	624	131.92%
13. ฝ่ายกฎหมาย	55	64	116.36%
14. ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	120	88	73.33%
15. ฝ่ายสื่อสารองค์กร	547	546	99.82%

3. ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ ระดับกอง/ฝ่าย

	หน่วยงาน	ความคาดหวัง	การรับรู้จริง	P-E
	สำนักงานมหาวิทยาลัย	3.94	4.31	0.37
1	กองกลาง	4.06	4.27	0.22
2	กองพัฒนาคุณภาพ	3.88	4.53	0.66
3	กองพัฒนานักศึกษา	3.99	4.26	0.27
4	กองตรวจสอบภายใน	4.05	4.52	0.48
5	กองการเจ้าหน้าที่	4.04	4.40	0.35
6	กองแผนงาน	3.94	4.40	0.46
7	กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม	4.07	4.38	0.30
8	กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม	3.93	4.31	0.37
9	กองวิเทศสัมพันธ์	3.87	4.56	0.69
10	กองเทคโนโลยีดิจิทัล	4.13	4.41	0.29
11	กองคลัง	3.97	4.20	0.23
12	กองบริหารงานทรัพย์สินและกิจการพิเศษ	3.93	4.16	0.23
13	ฝ่ายกฎหมาย	3.84	4.33	0.49
14	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	3.86	3.94	0.08
15	ฝ่ายสื่อสารองค์กร	3.53	3.91	0.37

4. ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการในแต่ละประเด็นคำถามของสำนักงานมหาวิทยาลัย

ผลการประเมินฯ ในระดับสำนักงานมหาวิทยาลัยใช้ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ระดับงาน รวบรวมเป็นผลประเมินในระดับกอง/ฝ่าย และระดับสำนักงานมหาวิทยาลัย ตามลำดับ มีผลการประเมินในแต่ละประเด็น ดังนี้

	ข้อ	ประเด็นคำถาม	ความคาดหวัง	การรับรู้จริง	P-E
ใช้บริการ ณ ที่ตั้ง (On site)					
ลักษณะทาง กายภาพ	1	ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	3.90	4.26	0.36
	2	ความพร้อม ความครบถ้วนในการใช้งานของอุปกรณ์และเอกสารสิ่งพิมพ์ ที่มีอยู่ในสถานที่ทำงาน	3.86	4.25	0.38
การตอบสนอง	3	บุคลากรให้บริการท่านด้วยความเต็มใจ	3.97	4.42	0.45
	4	บุคลากรสามารถตอบสนองท่านได้อย่างรวดเร็ว	3.91	4.30	0.39
ใช้บริการผ่านช่องทางอื่น ๆ (Online)					
ลักษณะทาง กายภาพ	1	ความสะดวกและง่ายต่อการเข้ารับบริการ	3.84	4.22	0.38
	2	ความพร้อม ความครบถ้วน และเป็นปัจจุบันของข้อมูลที่มีให้บริการในระบบสารสนเทศ	3.79	4.10	0.32
การตอบสนอง	3	ช่องทางโทรศัพท์ / line บุคลากรให้บริการท่านด้วยความเต็มใจ	3.93	4.33	0.40
	4	ช่องทาง โทรศัพท์ / line ที่ท่านใช้อยู่สามารถตอบสนอง/ติดต่อกับบุคลากร ได้ทันที	3.90	4.30	0.40
การดูแล เอาใจใส่	5	บุคลากรมีอัธยาศัยที่ดีต่อท่าน	4.04	4.44	0.40
	6	บุคลากรให้บริการท่านด้วยความเป็นมิตร	4.05	4.45	0.39
	7	การให้ความช่วยเหลือเป็นพิเศษ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับผู้ที่ยังไม่เคยมีประสบการณ์ติดต่อกัน	3.95	4.34	0.39
	8	ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของบุคลากร	3.99	4.35	0.36

	ข้อ	ประเด็นคำถาม	ความคาดหวัง	การรับรู้จริง	P-E
ความน่าเชื่อถือ	9	ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการเป็นไปตามที่กำหนด	3.97	4.29	0.32
	10	ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการตามเวลาในทันที / หรือตามเวลาที่ได้แจ้งไว้	3.95	4.28	0.33
ความมั่นใจ	11	ความมั่นใจในความรู้ ความสามารถ ความแม่นยำในสาขาวิชาชีพของบุคลากรในงาน	3.97	4.26	0.29
	12	ความมั่นใจต่อความสามารถในการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานเฉพาะของกอง/ฝ่าย/งาน ให้กับท่าน	3.94	4.27	0.33
ภาพรวม	13	ความพึงพอใจของท่านต่อคุณภาพการให้บริการของกอง/ฝ่าย/งาน ในภาพรวม	3.99	4.33	0.34
	ค่าเฉลี่ยจากทุกประเด็นคำถามข้อ 1-12		3.94	4.31	0.37

4. วิเคราะห์ผลประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง SERVQUAL

การแปลผล

1) การแปลผลค่าเฉลี่ยความคาดหวังก่อนรับบริการและการรับรู้จริงหลังจากรับบริการ

ช่วงคะแนน	การแปลผล
0.00 – 1.50	ระดับความคาดหวังก่อนรับบริการ/การรับรู้จริงหลังจากรับบริการน้อยที่สุด
1.51 – 2.50	ระดับความคาดหวังก่อนรับบริการ/การรับรู้จริงหลังจากรับบริการน้อย
2.51 – 3.50	ระดับความคาดหวังก่อนรับบริการ/การรับรู้จริงหลังจากรับบริการปานกลาง
3.51 – 4.50	ระดับความคาดหวังก่อนรับบริการ/การรับรู้จริงหลังจากรับบริการมาก
4.51 – 5.00	ระดับความคาดหวังก่อนรับบริการ/การรับรู้จริงหลังจากรับบริการมากที่สุด

2) การแปลผลค่าคะแนนคุณภาพการให้บริการ (P-E)

ช่วงคะแนน	การแปลผล
ค่าเป็นบวก	มีคุณภาพการให้บริการเกินความคาดหวัง เกิดความประทับใจ
ค่า 0.00	มีคุณภาพการให้บริการเท่ากับความคาดหวัง
ค่าเป็นลบ	มีคุณภาพการบริการต่ำกว่าความคาดหวัง ควรปรับปรุงแก้ไข

ประเด็นคำถามที่ได้คะแนนคุณภาพการให้บริการมีค่าเป็นลบหรือมีค่าน้อยที่สุด

ประเด็นคำถาม	คาดหวัง	รับรู้	(P-E)
ความมั่นใจในความรู้ ความสามารถ ความแม่นยำในสาขาวิชาชีพของบุคลากรในงาน	3.97	4.26	0.29
ความพร้อม ความครบถ้วน และเป็นปัจจุบันของข้อมูลที่มีให้บริการในระบบสารสนเทศ	3.79	4.10	0.32

ผลการดำเนินงานในตัวชี้วัดที่ 1

การคิดค่าคะแนน	คะแนน
ใช้ค่าเฉลี่ยของผลประเมินการรับรู้จริงหลังจากรับบริการจากทุกกองฝ่าย	4.31