



## บันทึกข้อความ

ส่วนงาน สำนักงานมหาวิทยาลัย กองกลาง งานประชุม โทร. ๓๐๓๖-๗

ที่ อว ๖๙.๒.๑.๒/ ๕๓๖

วันที่ ๑๐ พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรื่อง แจ้งมติที่ประชุมคณะกรรมการสำนักงานมหาวิทยาลัย

เรียน ผู้อำนวยการกองพัฒนาคุณภาพ / ผู้อำนวยการพัฒนานักศึกษา

ตามที่สำนักงานมหาวิทยาลัยต้องดำเนินการเก็บข้อมูลผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อใช้เป็นองค์ประกอบของการรายงานตัวชี้วัดในการประกันคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน ตามคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยกองพัฒนาคุณภาพได้นำเสนอคณะกรรมการทำงานขับเคลื่อนการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานสำนักงานมหาวิทยาลัย ในการประชุม เมื่อวันที่ ๕ พฤษภาคม ๒๕๖๕ พิจารณาประเด็นคำถามและแนวทางในการเก็บข้อมูลคุณภาพการ ให้บริการของสำนักงานมหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งพบประเด็นปัญหาสำคัญที่ต้องแก้ไข (Pain point) จำนวน ๒ ประเด็น ดังนี้

- ๑) ผู้รับบริการมีความซ้ำซ้อนกันในแต่ละกอง ทำให้ผู้รับบริการ ๑ ราย ต้องตอบแบบประเมินฯ

หลายชุด

แนวทางการแก้ไขปัญหาที่นำเสนอให้ที่ประชุมพิจารณา

จัดทำแบบประเมินระดับกอง/ฝ่าย เพียง ๑ ชุด โดยในทุกประเด็นคำถามผู้รับบริการสามารถเลือก ประเมินตาม “งาน” ที่รับบริการได้ เพื่อลดปัญหาการตอบแบบสอบถามที่ซ้ำซ้อน

- ๒) ประเด็นคำถามที่มีจำนวนมากและคำถามมีความซ้ำซ้อนกัน

ในปี ๒๕๖๔ ที่ผ่านในแบบประเมินฯ ของสนม. ๑ ชุด จะประกอบไปด้วยประเด็นคำถามที่ ผู้รับบริการต้องประเมินจำนวน ๑๒ ข้อ และผู้ตอบแบบประเมินได้สะท้อนปัญหาเรื่องความซ้ำซ้อนของประเด็น คำถามที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน

แนวทางการแก้ไขปัญหาที่นำเสนอให้ที่ประชุมพิจารณา

- ๑) ลดประเด็นพิจารณาที่มีความซ้ำซ้อนออกจากแบบประเมินฯ

- ๒) ยกเลิกประเด็นพิจารณาที่ไม่สามารถเก็บข้อมูลตามจริงได้

- ๓) เพิ่มเติมประเด็นพิจารณาที่มีความจำเป็น โดยเสนอร่าง-ประเด็นคำถามของแบบประเมินฯ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ที่ประชุมคณะกรรมการทำงานขับเคลื่อนฯ พิจารณาแล้ว มีมติให้แก้ไขประเด็นคำถามตามข้อเสนอแนะ และ มีมติให้เสนอคณะกรรมการสำนักงานมหาวิทยาลัยพิจารณา ดังนี้

มิติการบริการ	ข้อ	ประเด็นคำถาม	ประเด็นคำถามที่ปรับใหม่
กรณีใช้บริการ ณ สถานที่ตั้ง			
ลักษณะทางกายภาพ	๑	ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	๑. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่
	๒	ความพร้อมและครบถ้วนในการใช้งานของอุปกรณ์ และเอกสารสิ่งพิมพ์ ที่มีอยู่ในสถานที่ทำงาน	๒. ความพร้อมและครบถ้วนในการใช้งานของอุปกรณ์ และเอกสารสิ่งพิมพ์ ที่มีอยู่ในสถานที่ทำงาน
การตอบสนอง	๓	บุคลากรให้บริการด้วยความเต็มใจ	๓. บุคลากรสามารถตอบสนองท่านได้อย่างรวดเร็ว
	๔	บุคลากรสามารถสามารถตอบสนองท่านได้อย่างรวดเร็ว	๔. บุคลากรสามารถให้บริการทดแทนกันได้

มิติการบริการ	ชื่อ	ประเด็นคำถาม	ประเด็นคำถามที่ปรับใหม่
กรณีใช้บริการด้วยช่องทางอื่น ๆ (โทรศัพท์ ert ระบบสารสนเทศ ฯลฯ)			
ลักษณะทางกายภาพ	๑	ความสะดวกและง่ายต่อการรับบริการ	๑. ความสะดวกและง่ายต่อการรับบริการด้วยช่องทางอื่น
	๒	ความพร้อม ความสะดวก และเป็นปัจจุบันของข้อมูลที่มีให้บริการในระบบสารสนเทศ	๒. ข้อมูลที่ให้บริการในเว็บไซต์หน่วยงาน มีความพร้อม ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน
การตอบสนอง	๓	ช่องทางโทรศัพท์/ line บุคลากรให้บริการท่านด้วยความเต็มใจ	๓. ความพร้อมของเครื่องมือในการให้บริการช่องทางอื่น ๆ เช่น LINE Official, LINE กลุ่ม, Facebook หน่วยงาน ฯลฯ
	๔	ช่องทางโทรศัพท์/ line ที่ท่านใช้อยู่สามารถตอบสนอง/ติดต่อกับบุคลากรได้ทันที	๔. บุคลากรสามารถตอบสนองการบริการในช่องทางอื่น ๆ (โทรศัพท์, ert, LINE, Facebook ฯลฯ) ได้ทันที
การดูแลเอาใจใส่	๕	บุคลากรมีอัธยาศัยที่ดีต่อท่าน	๕. บุคลากรให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร
	๖	บุคลากรให้บริการท่านด้วยความเป็นมิตร	๖. ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของบุคลากร
ความน่าเชื่อถือ	๗	การให้ความช่วยเหลือเป็นพิเศษ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับผู้ที่ยังไม่เคยมีประสบการณ์ติดต่อกัน	๗. ได้รับบริการในสิ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง และครบถ้วน
	๘	ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของบุคลากร	๘. ได้รับบริการในสิ่งที่ต้องการตามเวลาที่กำหนด
	๙	ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการเป็นไปตามที่กำหนด	
	๑๐	ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการตามเวลาในทันที / หรือตามเวลาที่ได้แจ้งไว้	
ความมั่นใจ	๑๑	ความมั่นใจในความรู้ ความสามารถ ความแม่นยำในสาขาวิชาชีพของบุคลากร	๙. ความมั่นใจในความรู้ ความสามารถ ความแม่นยำในสาขาวิชาชีพของบุคลากร
	๑๒	ความมั่นใจต่อความสามารถในการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานเฉพาะของหน่วยงาน	๑๐. ความมั่นใจต่อความสามารถในการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้น

ที่ประชุมมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑. คุณภาพการให้บริการ สำนักงานมหาวิทยาลัยไม่ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ไม่มีการนำข้อเสนอแนะมาแก้ไขปัญหาดังนั้น ในปีต่อไปอาจพิจารณาจัดทำในลักษณะ ISO ดีหรือไม่ โดยให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยเข้ารับการอบรมผู้ตรวจประเมิน และเมื่อมีการตั้งกรรมการประเมินภายใน ให้พิจารณาจากบุคลากรที่ผ่านการอบรมผู้ประเมิน และต้องมีใบ Certificate รับรอง มาดำเนินการประเมินคุณภาพฯ อาจได้ผลการประเมินที่มีประสิทธิภาพกว่าการให้บุคลากรประเมินแบบสอบถามฯ

๒. งานหอพักนักศึกษา กองพัฒนานักศึกษา ควรพิจารณาว่าในอนาคตหากจะยังกำหนดให้นักศึกษาชั้นปีที่ ๑ อยู่หอพักภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งขัดกับสิทธิมนุษยชนมหาวิทยาลัยไม่สามารถบังคับได้ ทั้งนี้ สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ ได้สำรวจข้อมูลการเข้าพักหอในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาใหม่ ปีการศึกษา ๒๕๖๕ มีนักศึกษาที่รายงานตัวทั้งสิ้น จำนวน ๑,๖๔๓ คน ประสงค์อยู่หอพักในมหาวิทยาลัย จำนวน ๘๙๗ คน ไม่ประสงค์จะอยู่หอพัก จำนวน ๗๖๖ คน ควรพิจารณาว่าหอพักควรปรับปรุง เปลี่ยนแปลงให้เข้ากับสถานการณ์ และความต้องการของนักศึกษาอย่างไร เช่น หอพักแบบเดิม ไม่มีเครื่องปรับอากาศ และเป็นห้องน้ำรวม ควรปรับหรือไม่ หากในอนาคตมหาวิทยาลัยจะแข่งขันกับหอพักเอกชน ต้องแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างของหอพักในอดีตและปัจจุบัน มาตรฐานหอพักเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร และแสดงให้เห็นข้อดีของการอยู่หอพักมหาวิทยาลัยด้วย

คณะกรรมการสำนักงานมหาวิทยาลัย ในการประชุมครั้งที่ ๔/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๖ พฤษภาคม ๒๕๖๕ พิจารณาแล้ว มีมติเห็นชอบประเด็นคำถามตามที่เสนอ และให้กองพัฒนาคุณภาพดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ ให้นำข้อเสนอแนะจากที่ประชุมไปพิจารณาแนวทางการประเมินในปีต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางประนอม จันทรงษ์)

ผู้อำนวยการกองกลาง

กรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการสำนักงานมหาวิทยาลัย



## บันทึกข้อความ

ด.ช(๑)

งานประชุม กองกลาง  
รับที่ 224  
วันที่ 5 พ.ค. 2565  
เวลา 10.10 น.

ส่วนงาน สำนักงานมหาวิทยาลัย กองพัฒนาคุณภาพ งานประกันคุณภาพการศึกษา โทร.๓๓๑๒

ที่ อว. ๖๘.๒.๑๐.๒/ ๑๖๕

วันที่ ๕ พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอบรรจวาระการประชุม เรื่อง พิจารณาประเด็นคำถามและแนวทางในการเก็บข้อมูลคุณภาพ  
การให้บริการของสำนักงานมหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการสำนักงานมหาวิทยาลัย

ด้วยสำนักงานมหาวิทยาลัยต้องดำเนินการเก็บข้อมูลผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อใช้เป็นองค์ประกอบของการรายงานตัวชี้วัด ในการประกัน  
คุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ตามคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ  
พ.ศ. ๒๕๖๕ นั้น ทั้งนี้ กองพัฒนาคุณภาพได้นำเสนอประเด็นคำถามและแนวทางในการเก็บข้อมูลคุณภาพ  
การให้บริการ ของสำนักงานมหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยผ่านการพิจารณาเห็นชอบ  
จากที่ประชุมคณะทำงานขับเคลื่อนการดำเนินงาน สำนักงานมหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ ๕ พฤษภาคม ๒๕๖๕  
เรียบร้อยแล้ว

ในการนี้ ขอบรรจวาระการประชุม เรื่อง พิจารณาประเด็นคำถามและแนวทางในการเก็บข้อมูล  
คุณภาพการให้บริการของสำนักงานมหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มายังที่ประชุม  
คณะกรรมการสำนักงานมหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณาประเด็นคำถามและแนวทางในการเก็บข้อมูลคุณภาพ  
การให้บริการฯ โดยได้แนบเอกสารนำเสนอต่อที่ประชุมมาพร้อมนี้แล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการ ส.อ.ม.

เป็นต้น

นางสาว

(นางวราภรณ์ พุกกุล)

ผู้อำนวยการกองพัฒนาคุณภาพ

(นายพิทักษ์ คำจันทร์)  
หัวหน้างานประชุม  
5 พ.ค. 2565

(นางประทุม จันทร์)  
ผู้ดำเนินการกองกลาง  
5 พ.ค. 2565

## เอกสารประกอบวาระการประชุม

### ที่มาและเหตุผล

ผลประเมินคุณภาพการให้บริการ เป็นหนึ่งในตัวชี้วัดที่ใช้ประกอบการประเมินส่วนงานสนับสนุน ตามคู่มือการประกันคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งในปีงบประมาณ 2564 ที่ผ่านมา สำนักงานมหาวิทยาลัย (สนม.) ได้มีนโยบายให้ทุกงานที่อยู่ในสังกัด สนม. ดำเนินการเก็บข้อมูลคุณภาพการให้บริการ แล้วนำผลประเมินฯ จากทุกงาน มาหาค่าเฉลี่ยผลประเมินในระดับ กอง/ฝ่าย และนำผลประเมินฯ จากทุกกอง/ฝ่าย มาหาค่าเฉลี่ยผลประเมินของสนม. ตามลำดับ

ทั้งนี้ พบประเด็นปัญหาสำคัญที่ต้องการการแก้ไข (Pain point) จำนวน 2 ประเด็น ดังนี้

1) ผู้รับบริการมีความซ้ำซ้อนกันในแต่ละกอง ทำให้ผู้รับบริการ 1 ราย ต้องตอบแบบประเมินฯ หลายชุด  
แนวทางการแก้ไขปัญหาที่นำเสนอให้ที่ประชุมพิจารณา

จัดทำแบบประเมินระดับกอง/ฝ่าย เพียง 1 ชุด โดยในทุกประเด็นคำถามผู้รับบริการสามารถเลือก ประเมินตาม “งาน” ที่รับบริการได้ เพื่อลดปัญหาการตอบแบบสอบถามที่ซ้ำซ้อน

2) ประเด็นคำถามที่มีจำนวนมากและคำถามมีความซ้ำซ้อนกัน

ในปี 2564 ที่ผ่านในแบบประเมินฯ ของสนม. 1 ชุด จะประกอบไปด้วยประเด็นคำถามที่ ผู้รับบริการต้องประเมินจำนวน 12 ข้อ และผู้ตอบแบบประเมินได้สะท้อนปัญหาเรื่องความซ้ำซ้อนของประเด็น คำถามที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน

แนวทางการแก้ไขปัญหาที่นำเสนอให้ที่ประชุมพิจารณา

เสนอให้ที่ประชุมพิจารณาตามขั้นตอน ดังนี้ 1) ลดประเด็นพิจารณาที่มีความซ้ำซ้อนออกจากแบบ ประเมินฯ 2) ยกเลิกประเด็นพิจารณาที่ไม่สามารถเก็บข้อมูลตามจริงได้ 3) เพิ่มเติมประเด็นพิจารณาที่มีความ จำเป็น โดยเสนอร่าง-ประเด็นคำถามของแบบประเมินฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ดังนี้

ร่าง-ประเด็นคำถามของแบบประเมินคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

1. กรณีใช้บริการ ณ สถานที่ตั้ง

มิติการบริการ	ข้อ	ประเด็นคำถาม
ลักษณะทาง กายภาพ	1	ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่
	2	ความพร้อมและครบถ้วนในการใช้งานของอุปกรณ์และเอกสารสิ่งพิมพ์ ที่มีอยู่ในสถานที่ทำงาน
การตอบสนอง	3	บุคลากรสามารถตอบสนองท่านได้อย่างรวดเร็ว
	4	บุคลากรสามารถให้บริการทดแทนกันได้
การดูแลเอาใจใส่	5	บุคลากรให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร
	6	ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของบุคลากร
ความน่าเชื่อถือ	7	ได้รับบริการในสิ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง และครบถ้วน
	8	ได้รับบริการในสิ่งที่ต้องการตามเวลาที่กำหนด
ความมั่นใจ	9	ความมั่นใจในความรู้ ความสามารถ ความแม่นยำในสาขาวิชาชีพของบุคลากร
	10	ความมั่นใจต่อความสามารถในการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานเฉพาะของ หน่วยงาน

2. กรณีใช้บริการด้วยช่องทางอื่น ๆ (โทรศัพท์ erp ระบบสารสนเทศ ฯลฯ)

มิติการบริการ	ข้อ	ประเด็นคำถาม
ลักษณะทาง กายภาพ	1	ความสะดวกและง่ายต่อการรับบริการด้วยช่องทางอื่น
	2	ข้อมูลที่ให้บริการในเว็บไซต์หน่วยงาน มีความพร้อม ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน
การตอบสนอง	3	ความพร้อมของเครื่องมือในการให้บริการช่องทางอื่น ๆ เช่น LINE Official, LINE กลุ่ม, Facebook หน่วยงาน ฯลฯ
	4	บุคลากรสามารถตอบสนองการบริการในช่องทางอื่น ๆ (โทรศัพท์, erp, LINE, Facebook ฯลฯ) ได้ทันท่วงที
การดูแลเอาใจใส่	5	บุคลากรให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร
	6	ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของบุคลากร
ความน่าเชื่อถือ	7	ได้รับบริการในสิ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง และครบถ้วน
	8	ได้รับบริการในสิ่งที่ต้องการตามเวลาที่กำหนด
ความมั่นใจ	9	ความมั่นใจในความรู้ ความสามารถ ความแม่นยำในสาขาวิชาชีพของบุคลากร
	10	ความมั่นใจต่อความสามารถในการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานเฉพาะของหน่วยงาน