

โครงการสัมมนาแลกเปลี่ยน เรื่องผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ ตามแนวทาง Service Quality Model (SERVQUAL)

1. หลักการและเหตุผล

ด้วยกองพัฒนาคุณภาพ สำนักงานมหาวิทยาลัย ได้จัดโครงการสัมมนาแลกเปลี่ยน เรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง Service Quality Model (SERVQUAL) ให้กับส่วนงาน สนับสนุนภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อให้สร้างความรู้ความเข้าใจในแนวทางการประเมินคุณภาพการ ให้บริการฯ และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้อง อาทิ เช่น การกำหนดผู้รับบริการ การกำหนด ประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูล การใช้แบบประเมินออนไลน์ด้วย Google form เพื่อนำ ข้อมูลมาวิเคราะห์ผล และนำผลการวิเคราะห์ไปพัฒนาระบบการให้บริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของ ผู้รับบริการต่อไป

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้หน่วยงานสังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัยได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงานจากผลการ ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
2. เพื่อให้เกิดแนวปฏิบัติในการพัฒนาระบบการให้บริการที่มีสมรรถนะสูง

3. กำหนดวัน เวลา และสถานที่จัดโครงการ

วันพุธ ที่ 30 มิถุนายน 2564 ด้วยการสัมมนาออนไลน์ผ่านโปรแกรม Microsoft Team

4. รูปแบบกิจกรรม

1. สัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับ 1) การประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง SERVQUAL 2) การกำหนดประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ และ 3) การใช้ Google Form เป็น เครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภัสสร วรรณสถิตย์ รองผู้อำนวยการ สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร เป็นวิทยากรในการบรรยาย

5. ผลความสำเร็จตามตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ

ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ คือ ได้แนวทางและวิธีการที่ทุกหน่วยงาน ในสังกัดสำนักงาน มหาวิทยาลัยต้องนำไปใช้ในประเด็น 3 หัวข้อ ดังนี้

1. การปรับปรุงประเด็นคำถามของแบบสอบถามความพึงพอใจฯ
2. วิธีการกำหนดประชากร และจำนวนกลุ่มเป้าหมาย
3. แนวทางและระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ผลลัพธ์

ประเด็น	ผลลัพธ์	แปลผล
1. การปรับปรุงประเด็นคำถามของแบบสอบถามความพึงพอใจ	ส่วนงานสนับสนุน 5 ส่วนงานมีการปรับปรุงแบบประเมินด้วยแนวทาง SERVQUAL ตามบริบทของส่วนงาน	ร้อยละ 100
2. วิธีการกำหนดประชากร และ จำนวนกลุ่มเป้าหมาย	ผลประเมินในประเด็นความรู้ความเข้าใจในการกำหนดประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม ผลประเมิน Pre-test มีค่าเฉลี่ย 3.80 ผลประเมิน Post-test มีค่าเฉลี่ย 4.55	ร้อยละ 91.00
3. แนวทางและระยะเวลาในการเก็บข้อมูล	ผลประเมินในประเด็น 1. ความรู้ความเข้าใจในการประเมินด้วยแนวทาง SERVQUAL ผลประเมิน Pre-test มีค่าเฉลี่ย 3.84 ผลประเมิน Post-test มีค่าเฉลี่ย 4.41 2. ความรู้ในการนำแบบประเมินไปใช้ในการเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการ ผลประเมิน Pre-test มีค่าเฉลี่ย 3.82 ผลประเมิน Post-test มีค่าเฉลี่ย 4.41 และมีการกำหนดช่วงเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่ 1 ก.ค. 64 – 30 ก.ย. 64	ร้อยละ 88.20
ผล	ค่าเฉลี่ย Post-test 4.46	ร้อยละ 89.13

6. งบประมาณ จำนวน 1,800.- บาท (หนึ่งพันแปดร้อยบาทถ้วน)

รายการ	ตัวคูณ	จำนวนเงิน
1. ค่าตอบแทนวิทยากร	600 บาทต่อชั่วโมง จำนวน 3 ชม. $600 \times 3 = 1,800$	1,800
รวมทั้งสิ้น		1,800

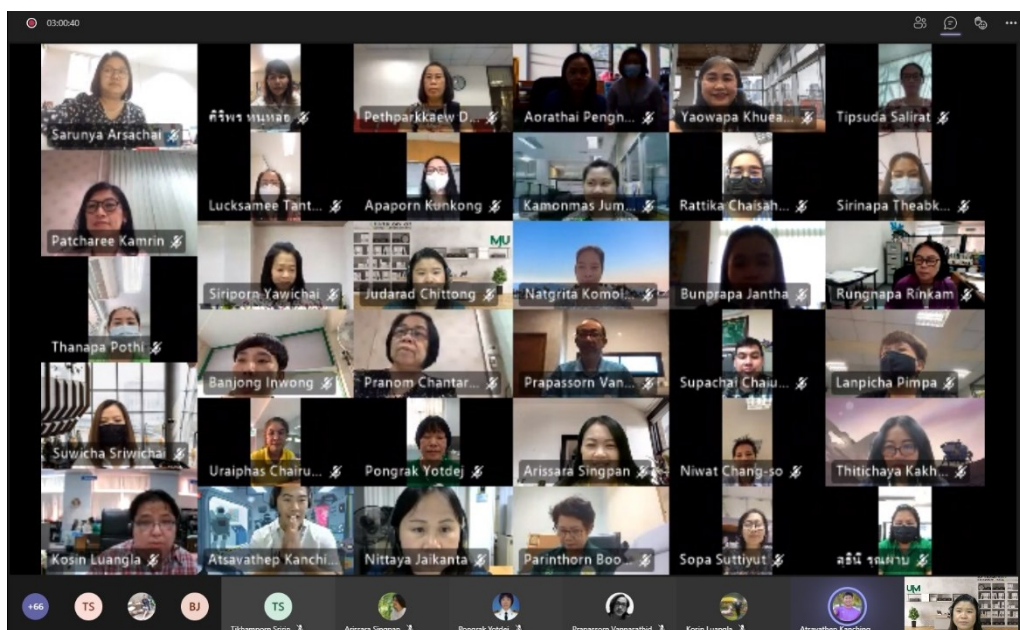
7. รายชื่อผู้เข้าร่วมโครงการผ่านโปรแกรม Microsoft Team มีจำนวน 84 คน ดังนี้

Full Name	Join Time	Email
1. Acharee Sawansri	6/30/2021, 9:04:09 AM	acharee@mju.ac.th
2. Anna Supina	6/30/2021, 9:16:22 AM	anna@mju.ac.th
3. Aorathai Pengnual	6/30/2021, 9:57:44 AM	orathai_p@mju.ac.th
4. Apaporn Kunkong	6/30/2021, 8:45:23 AM	apaporn@mju.ac.th
5. Apinun Suvarnaraksha	6/30/2021, 8:46:20 AM	apinun@mju.ac.th
6. Arissara Singpan	6/30/2021, 8:41:29 AM	arissara@mju.ac.th
7. Atsavathep Kanching	6/30/2021, 8:38:56 AM	atsavathep_kc@mju.ac.th
8. Baisri Sukjit	6/30/2021, 9:12:10 AM	baisri@mju.ac.th
9. Banjong Inwong	6/30/2021, 9:20:35 AM	banjong@mju.ac.th
10. Benjarat Supaudomlerk	6/30/2021, 8:41:36 AM	benjarat@mju.ac.th
11. Bunprapa Jantha	6/30/2021, 8:55:15 AM	bunprapa_jt@mju.ac.th
12. Environment (Guest)	6/30/2021, 9:05:36 AM	
13. HR-Team (Guest)	6/30/2021, 11:00:07 AM	
14. Jarunee Chaipadit	6/30/2021, 8:52:50 AM	jarunee@mju.ac.th
15. Judarad Chittong	6/30/2021, 8:48:15 AM	judarad@mju.ac.th
16. Kaltheera Takhiao	6/30/2021, 8:53:38 AM	kaltheera@mju.ac.th
17. Kamonmas Jumras	6/30/2021, 9:00:56 AM	kamonmas_jr@mju.ac.th
18. Kanjana Wongsuay	6/30/2021, 8:56:36 AM	
19. Kannikar Lertphukphana	6/30/2021, 10:32:05 AM	kannikar@mju.ac.th
20. Kanokwan Khruemanee	6/30/2021, 9:07:26 AM	kanokwan_kl@mju.ac.th
21. Kosin Luangla	6/30/2021, 8:41:44 AM	kosin-l@mju.ac.th
22. Kotchasorn Jindarat	6/30/2021, 8:59:20 AM	thasana@mju.ac.th
23. Laddawan Bamrunghan	6/30/2021, 10:23:36 AM	laddawan@mju.ac.th
24. Lanpicha Pimpa	6/30/2021, 8:45:40 AM	lanpicha@mju.ac.th
25. Lucksamee Tantanasin	6/30/2021, 9:55:12 AM	lucksamee@mju.ac.th
26. Napatsakorn Chotitananan	6/30/2021, 8:53:54 AM	napatsakorn_c@mju.ac.th
27. Natgrita Komolnark	6/30/2021, 9:22:47 AM	komolnark@mju.ac.th
28. Nitchanan Duangkham	6/30/2021, 9:37:59 AM	nitchanan@mju.ac.th
29. Nittaya Jaikanta	6/30/2021, 8:51:12 AM	nittaya_j@mju.ac.th
30. Niwat Chang-so	6/30/2021, 8:57:53 AM	niwat-c@mju.ac.th
31. Nongluk Somboon (Guest)	6/30/2021, 9:03:37 AM	

Full Name	Join Time	Email
32. Nuchanat Yainta	6/30/2021, 8:49:03 AM	nuchanad@mju.ac.th
33. Parinthorn Boonruang	6/30/2021, 9:17:57 AM	parint@mju.ac.th
34. Patcharee Kamrin	6/30/2021, 8:58:25 AM	patcharee@mju.ac.th
35. Pethparkkaew Dongharitaitip	6/30/2021, 8:45:13 AM	pethpark@mju.ac.th
36. Pischaya (Guest)	6/30/2021, 9:14:10 AM	
37. Pongrak Yotdej	6/30/2021, 9:31:55 AM	pongruk@mju.ac.th
38. Porhathai Tanakul	6/30/2021, 9:04:50 AM	porhathai_tk@mju.ac.th
39. Pranom Chantarangsri	6/30/2021, 8:53:34 AM	pranom@mju.ac.th
40. Prapassorn Vannasathid	6/30/2021, 9:12:36 AM	prapassorn_v@mju.ac.th
41. Pratoomtip Duangdeetaweeratana	6/30/2021, 9:01:52 AM	pratoomtip@mju.ac.th
42. Rattika Chaisahwat	6/30/2021, 8:57:15 AM	rattika@mju.ac.th
43. Rattikarn Nawichai	6/30/2021, 9:20:19 AM	rattikarn_n@mju.ac.th
44. Rungnapa Rinkam	6/30/2021, 9:07:08 AM	rungnapa@mju.ac.th
45. Rungtiwa Lakhawatthana	6/30/2021, 9:39:06 AM	rungtiwa@mju.ac.th
46. Sarunya Arsachai	6/30/2021, 8:56:45 AM	sarunya@mju.ac.th
47. Sirinapa Theabkaew	6/30/2021, 9:34:04 AM	sirinapa@mju.ac.th
48. Siriporn Yawichai	6/30/2021, 8:43:33 AM	yawichai@mju.ac.th
49. Sittichai Wimala	6/30/2021, 8:49:05 AM	sittichai-w@mju.ac.th
50. Sopa Suttiyut	6/30/2021, 9:07:59 AM	sopa@mju.ac.th
51. Sunadda Sattawatkun	6/30/2021, 9:14:26 AM	sunadda@mju.ac.th
52. Supachai Chaiudomvitee	6/30/2021, 8:58:24 AM	supachai_k@mju.ac.th
53. Supunsa Yodkhum	6/30/2021, 8:57:08 AM	supunsa@mju.ac.th
54. Surasak Arsa	6/30/2021, 9:10:14 AM	surasak@mju.ac.th
55. Suwicha Sriwichai	6/30/2021, 8:40:03 AM	suwicha@mju.ac.th
56. Tanyarat Wongkasem	6/30/2021, 9:58:25 AM	pornwisa@mju.ac.th
57. Tawee Suwan	6/30/2021, 8:50:13 AM	tawee_s@mju.ac.th
58. taweepong (Guest)	6/30/2021, 9:02:56 AM	
59. Thanapa Pothi	6/30/2021, 9:01:12 AM	thanapa@mju.ac.th
60. Thitichaya Kakham	6/30/2021, 9:04:16 AM	thitichaya@mju.ac.th
61. Tikhamporn Sririn	6/30/2021, 8:53:26 AM	tikhamporn@mju.ac.th
62. Tipsuda Salirat	6/30/2021, 8:52:15 AM	tipmada@mju.ac.th
63. Tunwadee Kreethawate	6/30/2021, 9:30:20 AM	tunwadee@mju.ac.th
64. Uraiphas Chairueangwut	6/30/2021, 10:07:09 AM	sawitree_n@mju.ac.th
65. Wanniwat Ruangpornwisuth	6/30/2021, 9:11:32 AM	wanniwat@mju.ac.th

Full Name	Join Time	Email
66. Wilaiporn Samanasak	6/30/2021, 9:46:59 AM	wilaiporn-s@mju.ac.th
67. wilasinee siri (Guest)	6/30/2021, 9:05:51 AM	
68. Yaowapa Khueankham	6/30/2021, 8:29:53 AM	yaowapa@mju.ac.th
69. yosita kanjanakongkha (Guest)	6/30/2021, 9:00:38 AM	
70. กาญจนัททัย ศรีบุญเรือง (Guest)	6/30/2021, 9:08:20 AM	
71. กาญจนา วงศ์สวย (Guest)	6/30/2021, 9:05:22 AM	
72. คมสัน จักรคำ (Guest)	6/30/2021, 9:13:01 AM	
73. จันทนา สุวรรณดุก (Guest)	6/30/2021, 9:04:51 AM	
74. ณ์ฐพร เชื้อนแก้ว	6/30/2021, 10:01:11 AM	natthaporn@mju.ac.th
75. ประศาสน์ ก้องสมุทร	6/30/2021, 9:05:19 AM	prasart@mju.ac.th
76. วุฒิพล คล้ายทิพย์ (ผู้เยี่ยมชม)	6/30/2021, 8:41:20 AM	
77. ศศิญาดา มงคลคลี	6/30/2021, 9:17:49 AM	
78. ศิริพร หนูหล่อ	6/30/2021, 8:26:54 AM	siriporn_n@mju.ac.th
79. สวิตตา สิงห์คำ (Guest)	6/30/2021, 9:16:14 AM	
80. สุธินี รุณผาบ	6/30/2021, 9:04:34 AM	sutinee@mju.ac.th
81. สุพรรณ ดวงบาล (Guest)	6/30/2021, 9:06:13 AM	
82. สุพรรณษา ยอดคำ (Guest)	6/30/2021, 9:08:20 AM	
83. หนึ่งฤทัย บุญตวย	6/30/2021, 8:50:10 AM	nuangrutai@mju.ac.th
84. nualnit pinnikorn (Guest)	6/30/2021, 9:02:35 AM	

8. รูปภาพการเข้าร่วมโครงการ



03:01:07

A screenshot of a Zoom meeting grid showing 44 participants in a 5x9 layout. The participants are arranged in rows and columns, with their names displayed below their video thumbnails. The bottom of the screen features a toolbar with icons for mute, video, chat, and other meeting controls. The names of the participants are as follows:

Row	Column 1	Column 2	Column 3	Column 4	Column 5	Column 6
1	Atsavathep Kanchi...	Parinthorn Boo	Pethparkkaew D...	Aorathai Pengn...	Yaowapa Khuea...	Sopa Suttiyut
2	Patcharee Kamrin	Lucksamee Tant...	Nittaya Jaikanta	Kamonmas Jum...	Rattika Chaisah...	Sirinapa Theabk...
3	Thanapa Pothi	Siriporn Yawichai...	Judarat Chittong	Natgrita Komol...	Bunprapa Jantha	Rungnapa Rinkam
4	Suwicha Sriwichai	Banjong Inwong	Pranom Chantar...	Prapassorn Van...	Supachai Chalu...	Lanpicha Pimpa
5	Kosin Luangla	Uraiphas Chairu...	Wanniyat Ruan...	Arissara Singpan	Niwat Chang-so	Thitichaya Kakh

Bottom toolbar participants (from left to right):

- +04
- TS
- TS (Tikhamporn Srin)
- TS (Anoosa Singpan)
- BJ
- TS (Pongrak Yokley)
- TS (Prapassorn Vannasathid)
- TS (Kosin Luangla)
- TS (Atsavathep Kanching)