



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน สำนักงานมหาวิทยาลัย กองพัฒนาคุณภาพ งานประกันคุณภาพการศึกษา โทร.๓๓๑๒

ที่ อว ๖๙.๒.๑๐.๒/

วันที่

กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอส่งรายงานผลการประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง SERVQUAL ระดับกอง/ฝ่าย

เรียน ผู้อำนวยการกองและหัวหน้าฝ่าย สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย

ตามที่กองพัฒนาคุณภาพได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการสำนักงานมหาวิทยาลัย ในการรายงานผลประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานมหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ นั้น ในการนี้ กองพัฒนาคุณภาพ จึงได้จัดทำ **รายงานผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ ตามแนวทาง Service Quality Model (SERVQUAL) ระดับกอง/ฝ่าย** เพื่อให้หน่วยงานนำ ผลการประเมินฯ ไปใช้ในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ในตัวชี้วัดที่ ๑ ผลประเมินคุณภาพ การให้บริการตามแนวทาง Service Quality Model (SERVQUAL) ทั้งนี้ กองพัฒนาคุณภาพได้แนบรายงาน ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการฯ มาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นางวราภรณ์ พุกกุล)

ผู้อำนวยการกองพัฒนาคุณภาพ

รายงานผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ
ตามแนวทาง Service Quality Model (SERVQUAL)

ตารางแสดงผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ ระดับกอง/ฝ่าย

กอง/ฝ่าย	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง ก่อนรับบริการ (E)	ค่าเฉลี่ยการรับรู้ หลังจากรับบริการ (P)	คุณภาพการ ให้บริการ (P-E)
<u>สำนักงานมหาวิทยาลัย</u>	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	4.41	0.28
7. กองบริหารงานทรัพย์สินและกิจการพิเศษ	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

ทั้งนี้ หน่วยงานสามารถคลิกชื่อหน่วยงานเพื่อเปิด Hyperlink ในการดูรายละเอียดผลการประเมินฯ ในระดับงาน ดังตัวอย่างในรูป

อ้างอิง	
URL งานอำนวยการ กองกลาง	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Si-vk1AY2yITuPCQn5MzPxSG4o8Xboqr1_HLqYfx7to/edit#gid=411832531
URL งานประชุม	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1r_rOHfsJ-lq2_MfNGbO0SzxSihFwhfqViv-UAxcPQQM/edit#gid=1796779008
URL งานสภาพนักงาน	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1hdLeFzCxfKHmARho3hvx3hCTEIIICyQ7zVi46Htq1s/edit#gid=261363375
URL งานประสานงาน	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1kMnoSF7kqi2_MT5KKI2xT1kyR7GfgwZhVWJ6h5mMEzU/edit#gid=1067810695