



โครงการพัฒนาระบบการ เก็บข้อมูลคุณภาพการให้บริการ

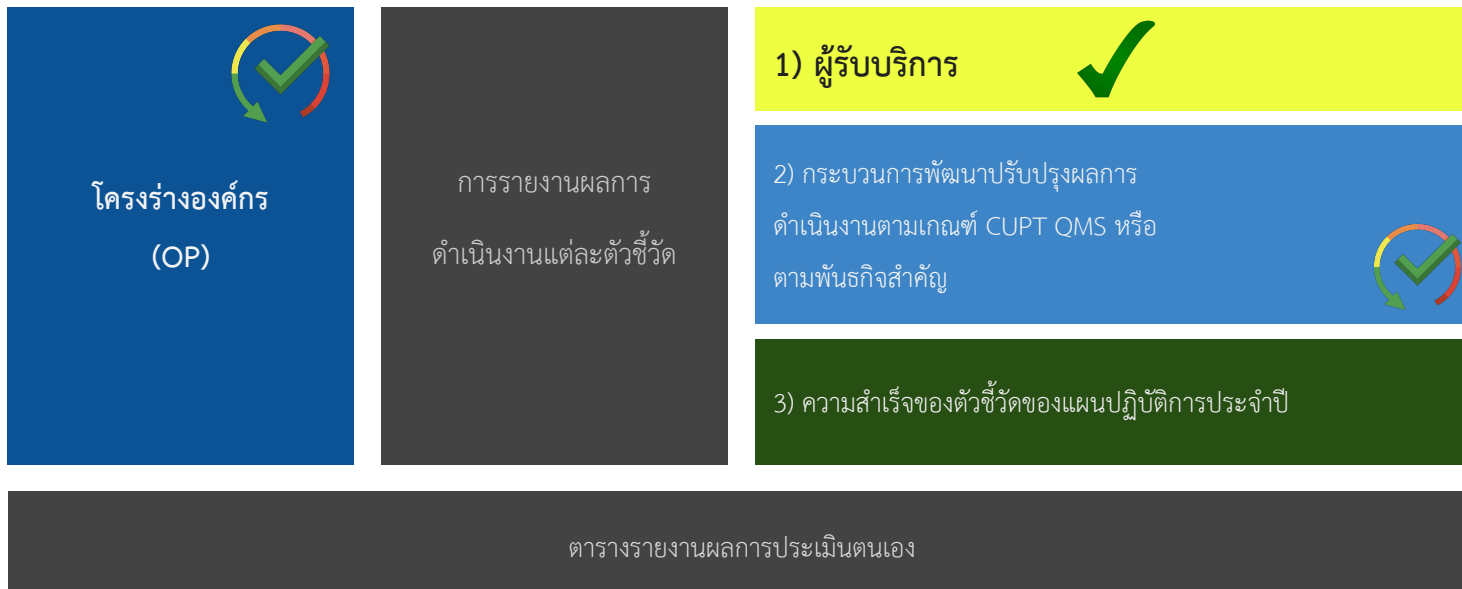
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ของหน่วยงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย

วันพฤหัสบดีที่ 16 มิถุนายน 2565



การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของส่วนงาน/หน่วยงาน



การคิดค่าคะแนนประเมินในภาพรวม

ตัวชี้วัด/หัวข้อ		ผลการประเมินตนเอง
ตัวชี้วัดที่ 1	ผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ยของ 1.1 และ 1.2
1.1	ผลประเมินคุณภาพการให้บริการ ด้วย SERVQUAL ระดับกอง/ฝ่าย	ค่าเฉลี่ย ...
1.2	กระบวนการรับฟังเสียงจากผู้รับบริการ ของระดับกอง/ฝ่าย	ระดับ 1-5



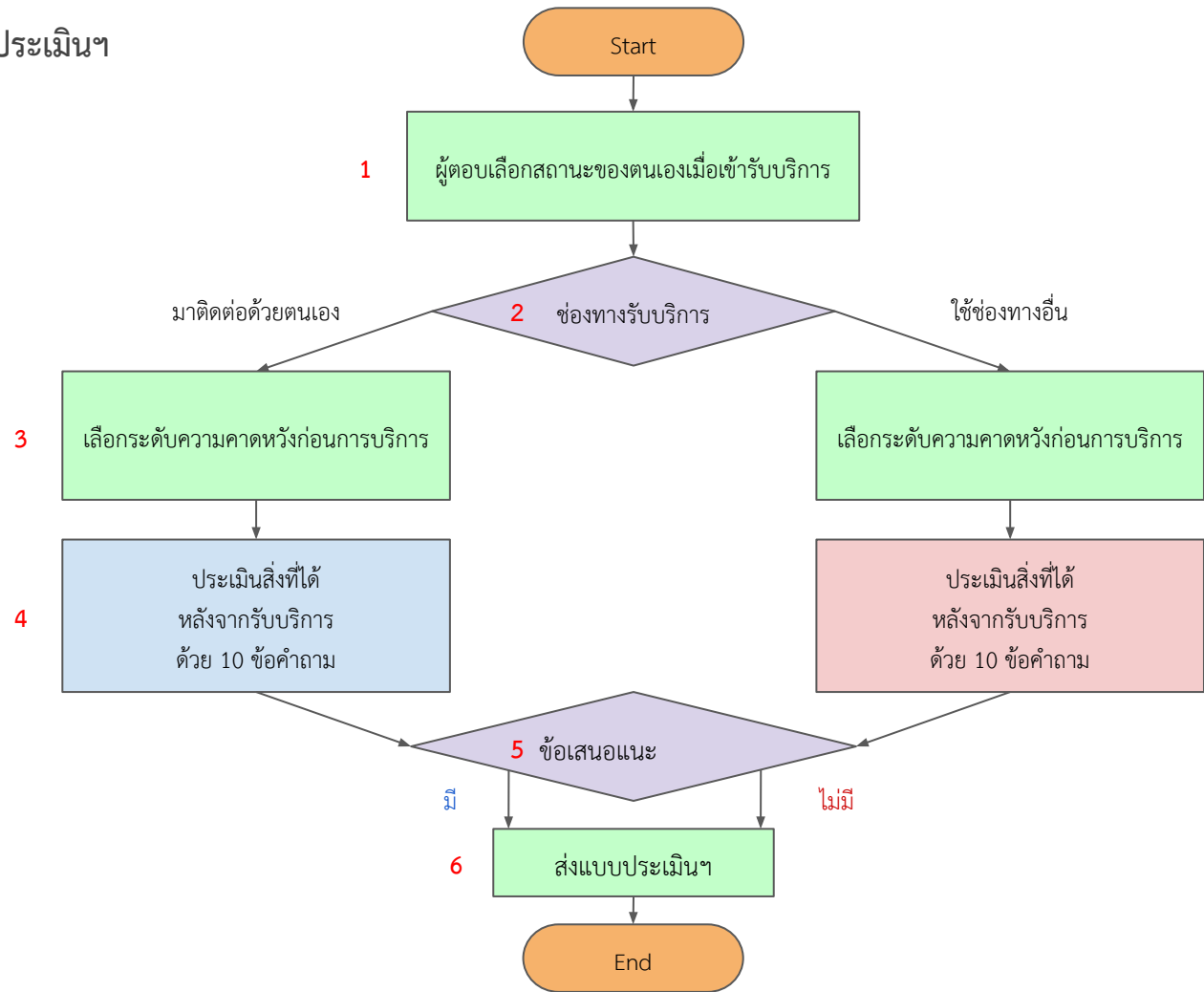
ส่วนที่ 1) ผลการประเมินการให้บริการ ด้วย SERVQUAL ระดับกอง/ฝ่าย สังกัดสนม.

ประเด็นพิจารณา	ค่าเฉลี่ย
1. ลักษณะทางกายภาพ	
2. การตอบสนองการบริการ	
3. การดูแลเอาใจใส่	
4. ความน่าเชื่อถือ	
5. ความมั่นใจ	
ประเด็นที่อาจพิจารณาเพิ่มเติม	
6. การบริการด้วยช่องทางอื่น ๆ	
ค่าเฉลี่ยทุกประเด็นพิจารณา	



ช่วงคะแนน	การแปลผล
0.00 - 1.50	การบริการต้องปรับปรุงเร่งด่วน
1.51 - 2.50	การบริการต้องปรับปรุง
2.51 - 3.50	การบริการระดับพอใช้
3.51 - 4.50	การบริการระดับดี
4.51 - 5.00	การบริการระดับดีมาก

Flow chart แบบประเมินฯ



ตัวอย่างแบบประเมินฯ

สำหรับผู้ที่มาติดต่อด้วยตนเอง

สิ่งที่ได้หลังจากรับบริการ

1. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่

	5	4	3	2	1
งานอำนวยความสะดวกพัฒนาคุณภาพ	 ☐	☐	☐	☐	☐
งานประกันคุณภาพฯ	☐	☐		☐	☐
งานติดตามตรวจสอบฯ	☐	☐		☐	☐
งานมาตรฐานการควบคุมภายใน	 ☐	☐	☐	☐	☐

ประเด็นคำถาม 10 ข้อ ในแบบประเมินฯ

ข้อ	ประเด็นคำถาม	
1	ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	ความสะดวกและง่ายต่อการเข้ารับบริการด้วยช่องทางอื่น
2	ความพร้อมและครบถ้วนในการใช้งานของอุปกรณ์และเอกสารสิ่งพิมพ์ ที่มีอยู่ในสถานที่ทำงาน	ข้อมูลที่ให้บริการในเว็บไซต์หน่วยงาน มีความพร้อม ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน
3	บุคลากรสามารถตอบสนองท่านได้อย่างรวดเร็ว	ความพร้อมของเครื่องมือในการให้บริการช่องทางอื่นๆ เช่น LINE Official, LINE กลุ่ม, Facebook หน่วยงาน ฯลฯ
4	บุคลากรสามารถให้บริการทดแทนกันได้	บุคลากรสามารถตอบสนองการบริการในช่องทางอื่นๆ (โทรศัพท์, erp, LINE, Facebook ฯลฯ) ได้ทันทั่วทั้งที่
5	บุคลากรให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร	
6	ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของบุคลากร	
7	ได้รับการบริการในสิ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง และครบถ้วน	
8	ได้รับการบริการในสิ่งที่ต้องการตามเวลาที่กำหนด	
9	ความมั่นใจในความรู้ ความสามารถ ความแม่นยำในสาขาวิชาชีพของบุคลากร	
10	ความมั่นใจต่อความสามารถในการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้น	

การติดตามและรายงานผลประเมิน



(8.กองพัฒนาคุณภาพ)แบบประเมินคุณภาพก...



Share



File Edit View Insert Format Data Tools Extensions Help



100%

\$

%

.0

.00

123

Default (Ari...

10

B

I

S

A

...



A1

fx

Timestamp

	A	B	C	D	E	
1	Timestamp	สถานะของผู้รับบริการ	เลือกช่องทางการรับบริการ	ระดับความคาดหวังในคุณภ	ระดับความคาดหวังในคุณภ	ระ
2	5/23/2022 15:32:10	ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้ประสานงาน	มาติดต่อด้วยตนเอง ณ สภา	3	3	
3	5/23/2022 15:33:34	ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้ประสานงาน	ไม่มาด้วยตนเองแต่ใช้ช่องทางอื่น (โทรศัพท์ LINE Website)			
4	5/24/2022 10:09:39	อธิการบดี/ รองอธิการบดี/ ผู้	มาติดต่อด้วยตนเอง ณ สภา	2	4	
5	5/24/2022 10:13:09	อธิการบดี/ รองอธิการบดี/ ผู้	ไม่มาด้วยตนเองแต่ใช้ช่องทางอื่น (โทรศัพท์ LINE Website)			
6	5/24/2022 10:15:10	คณบดี/ รองคณบดี/ ผู้ช่วยค	มาติดต่อด้วยตนเอง ณ สภา	3	3	
7	5/24/2022 10:23:46	คณบดี/ รองคณบดี/ ผู้ช่วยค	ไม่มาด้วยตนเองแต่ใช้ช่องทางอื่น (โทรศัพท์ LINE Website)			



Form Responses 1

Data

ราย



Explore



การติดตามและรายงานผลประเมิน

					งานอำนวยความสะดวก	งานประกันฯ	งานติดตามฯ	งานความเสี่ยง	กองพัฒนาคุณภาพ
					E	E	E	E	E
ระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ					2.83	3.17	3.17	2.83	3.00
มิติการบริการ	ข้อ	ประเด็นคำถาม			P	P	P	P	P
กรณีใช้บริการ ณ สถานที่ตั้ง									
ลักษณะทางกายภาพ	1	ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่			3.33	3.33	3.33	3.33	3.33
	2	ความพร้อมและครบถ้วนในการใช้งานของอุปกรณ์และเอกสารสิ่งพิมพ์ ที่มีอยู่ใน			3.33	3.33	3.33	3.33	3.33
การตอบสนอง	3	บุคลากรสามารถตอบสนองท่านได้อย่างรวดเร็ว			3.33	4.00	4.33	4.33	4.00
	4	บุคลากรสามารถให้บริการทดแทนกันได้			3.33	2.33	3.33	3.33	3.08
กรณีใช้บริการด้วยช่องทางอื่น ๆ (โทรศัพท์ erp ระบบสารสนเทศ ฯลฯ)									
ลักษณะทางกายภาพ	1	ความสะดวกและง่ายต่อการรับบริการด้วยช่องทางอื่น			2.33	3.67	3.67	3.33	3.25
	2	ข้อมูลที่ให้บริการในเว็บไซต์หน่วยงาน มีความพร้อม ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน			2.00	3.67	3.33	3.67	3.17
การตอบสนอง	3	ความพร้อมของเครื่องมือในการให้บริการช่องทางอื่น ๆ เช่น LINE Official, LIN			3.00	4.33	4.33	3.67	3.83
	4	บุคลากรสามารถตอบสนองการบริการในช่องทางอื่น ๆ (โทรศัพท์, erp, LINE, F			4.00	4.67	4.67	4.33	4.42
	5	บุคลากรให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร			4.83	4.83	5.00	5.00	4.92

การติดตามและรายงานผลประเมิน

	A	B	C	D	E	F
1	สถานะของผู้รับบริการ	จำนวน	On site	%On site	Online	%Online
2	รวม	6	3	50%	3	50%
3	อธิการบดี/ รองอธิการบดี/ ผู้ช่วยอธิการบดี	2	1	50%	1	50%
4	คณบดี/ รองคณบดี/ ผู้ช่วยคณบดี	2	1	50%	1	50%
5	ผู้อำนวยการสำนัก/ รองผู้อำนวยการสำนัก	0	0		0	
6	ผู้อำนวยการกอง/ ผู้อำนวยการสำนักงานคณบดี/ หัวหน้า	0	0		0	
7	อาจารย์	0	0		0	
8	ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้ประสานงาน	2	1	50%	1	50%
9	อื่นๆ					
10						

+

☰

☰ Form Responses 1 ▾

Data ▾

รายงานผล ▾

กำหนดผู้รับบริการตามบริบทของกอง/ฝ่าย

การติดตามและรายงานผลประเมิน

H	I	J	K	L	M
ผลประเมิน	งานอำนวยการ	งานประกันฯ	งานติดตามฯ	งานความเสี่ยง	กองพัฒนาคุณภาพ
	E	E	E	E	E
ระดับความคาดหวัง (E)	2.83	3.17	3.17	2.83	3.00
มิติการบริการ	P	P	P	P	P
ลักษณะทางกายภาพ	3.33	3.33	3.33	3.33	3.33
การตอบสนอง	3.33	3.17	3.83	3.83	3.54
การดูแลเอาใจใส่	4.83	4.83	4.92	4.92	4.88
ความน่าเชื่อถือ	3.58	4.17	4.25	4.17	4.04
ความมั่นใจ	3.92	4.50	4.50	4.25	4.29
การบริการช่องทางอื่นๆ	2.83	4.08	4.00	3.75	3.67
ระดับการรับรู้ (P)	3.64	4.01	4.14	4.04	3.96
P - E	0.81	0.85	0.97	1.21	0.96

ผลประเมินตามมิติการ
บริการ

ผลประเมินฯใช้
รายงานผล

Form Responses 1 ▾

Data ▾

รายงานผล ▾

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ตั้งแต่บัดนี้ - 15 ก.ย. 2565

ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลฯ

ประมาณ 3 เดือน

ส่วนที่ 2) กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ

1) วิธีการกำหนดผู้รับบริการและจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ

2) การค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ

3) การกำหนดและจัดการบริการ

4) การประเมินผลการให้บริการ

5) การใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากผู้รับบริการไปพัฒนากระบวนการทำงาน

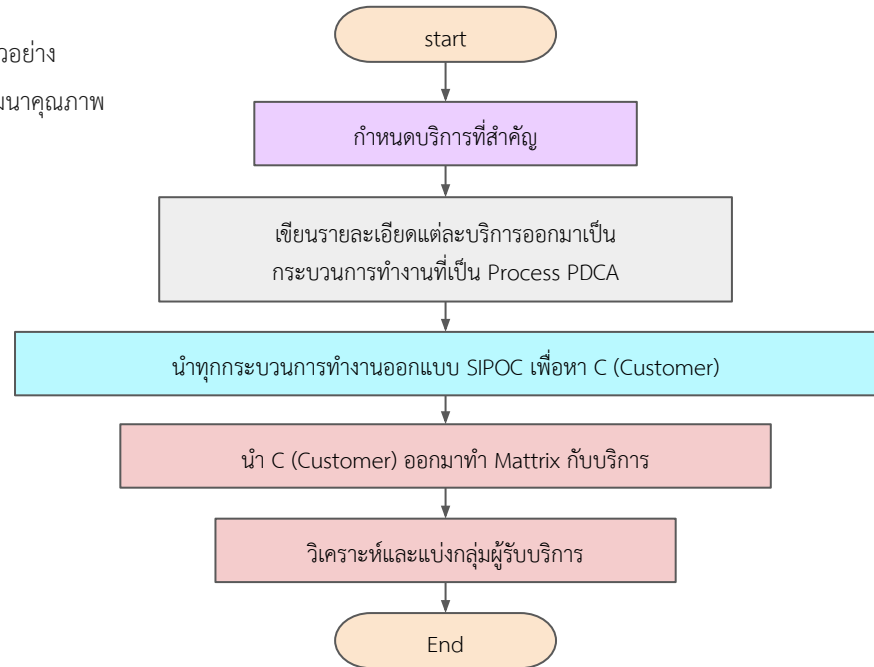
1) วิธีการกำหนดผู้รับบริการและจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ

ระบุกลุ่มผู้รับบริการที่สำคัญตามการบริการที่ส่วนงาน/หน่วยงานกำหนดอย่างชัดเจน

แสดงให้เห็นว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร (ควรจัดลำดับความสำคัญของผู้รับบริการ)



ตัวอย่าง
กองพัฒนาคุณภาพ



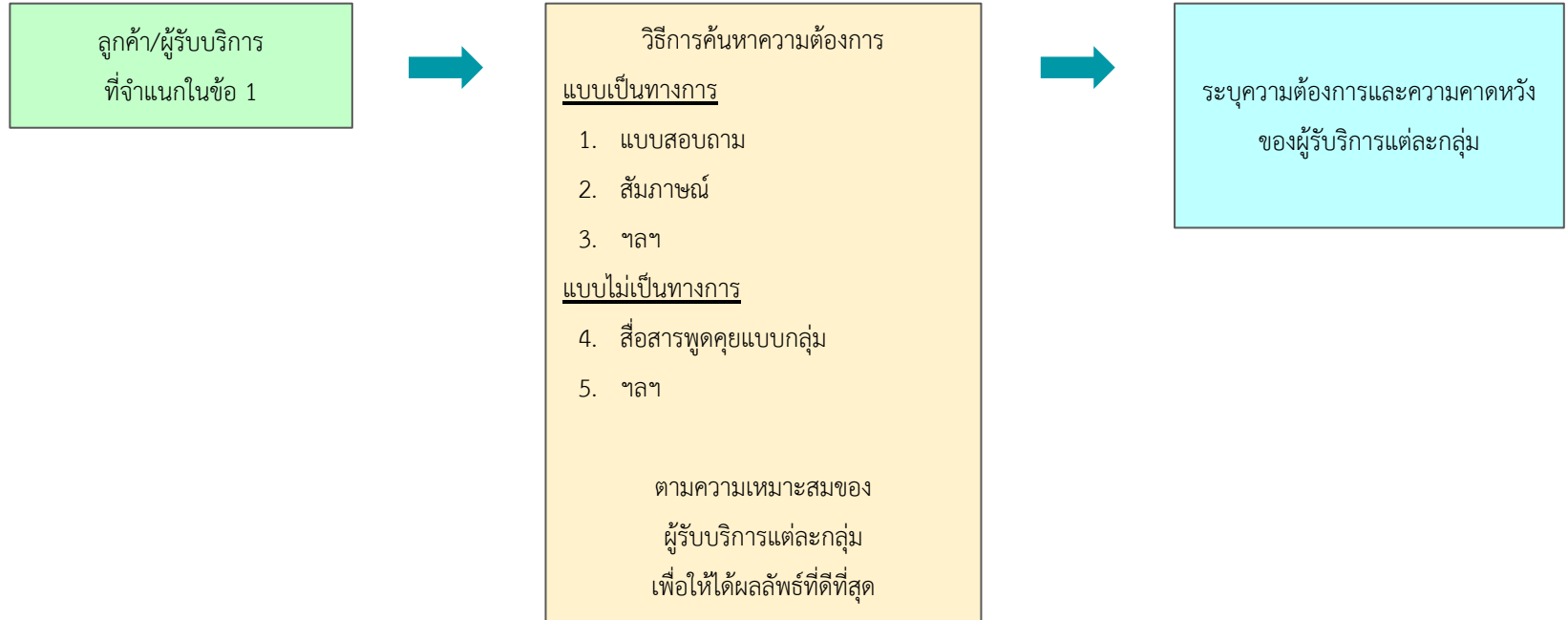
1) วิธีการกำหนดผู้รับบริการและจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ

ตัวอย่างของกองพัฒนาคุณภาพ

ลำดับ	ผู้รับบริการ	กระบวนการทำงานหลักของกอง					
		1. AUN-QA	2. CUPT QMS	3. QA Support	4. Risk & Int Uni.	5. Risk & Int สนม.	6. Risk & Int ส่วนงาน
1	ผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพระดับหลักสูตร/คณะ	☒	☒	☐	☐	☐	☐
2	ผู้รับผิดชอบของส่วนงาน/ หน่วยงาน เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัย	☐	☒	☒	☐	☐	☐
3	ผู้ประสานงานประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน	☐	☐	☒	☐	☐	☐
4	อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร	☒	☐	☐	☐	☐	☐
5	คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา	☒	☐	☒	☐	☐	☒
6	คณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน	☐	☐	☒	☐	☐	☐
7	คณะกรรมการขับเคลื่อน AUN-QA	☒	☐	☐	☐	☐	☐
8	ผู้ประสานงาน งานความเสี่ยงและควบคุมภายใน ส่วนงาน/หน่วยงาน	☐	☐	☐	☒	☒	☒
9	คณะกรรมการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง	☒	☐	☐	☒	☒	☐
10	คณะกรรมการประเมินฯ เกณฑ์ AUN-QA	☒	☐	☐	☐	☐	☐
11	คณะกรรมการประเมินฯ เกณฑ์ CUPT QMS	☐	☒	☐	☐	☐	☐
12	ผู้บริหารระดับส่วนงาน (คณบดี, ผอ.ส่วนงาน, หน่วยงานวิสาหกิจ)	☒	☒	☒	☒	☒	☒
13	ผู้บริหารมหาวิทยาลัย	☒	☒	☒	☒	☒	☒
14	สภามหาวิทยาลัย	☒	☒	☒	☒	☒	☒
15	สป.อว. (หน่วยงานต้นสังกัด)	☒	☒	☐	☐	☐	☐

2) การค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ

แสดงวิธีการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ สังเกต และการรับฟังข้อร้องเรียน ของผู้รับบริการ เพื่อระบุต้องการและความคาดหวัง ที่สำคัญของผู้รับบริการ



2) การค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ

ตัวอย่าง กองพัฒนาคุณภาพ

ลูกค้า/ผู้รับบริการ
ที่จำแนกในข้อ 1

1

ผู้ใช้เกณฑ์/ผู้ปฏิบัติงานตามนโยบาย
และประสานงานโดยตรง
กับกองพัฒนาคุณภาพ

วิธีการค้นหาความต้องการ

- ข้อเสนอแนะที่ได้จากในโครงการต่างๆ ด้วย
แบบสอบถาม
- การสอบถามพูดคุย
ผ่าน Line กลุ่ม
- **การสัมภาษณ์** ปัญหาที่พบในการทำ
งาน
- ฯลฯ

ระบุความต้องการและความคาดหวัง

- ต้องการ Template ในการรายงาน QA
- ต้องการการจัดอบรม KM เลขานุการผู้
ประเมินฯ
- ต้องการข้อมูลสนับสนุนด้าน QA จาก
ส่วนกลาง
- ฯลฯ

3) การกำหนดและการจัดการบริการ

นำความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการมา กำหนดและปรับการบริการ

เพื่อให้ **ตอบสนองต่อความต้องการ**และ**ทำให้เหนือความคาดหวัง**ของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม

ความต้องการและความคาดหวัง
ในข้อ 2



กำหนดและปรับปรุงการบริการ

- ขั้นตอนการให้บริการ
- ช่องทางการบริการ
- รูปแบบการให้บริการ
- ฯลฯ

เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ
และทำให้เหนือความคาดหวัง

4) การประเมินผลการให้บริการ

แสดงเครื่องมือในการประเมินผู้รับบริการและผลการประเมินตามการบริการแต่ละประเภทที่มี หรือตามผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม

MUST HAVE

เครื่องมือ
แบบประเมิน ด้วย
SERVQUAL

ผลการประเมิน SERVQUAL

ตามสถานะของผู้รับบริการ



เครื่องมืออื่นๆ

ตามบริบทการบริการ

หรือ

ตามลักษณะของ
ผู้รับบริการที่ได้จำแนกไว้

ผลการประเมินที่ตอบโจทย์

ตามบริบทของหน่วยงาน

และนำไปใช้ประโยชน์

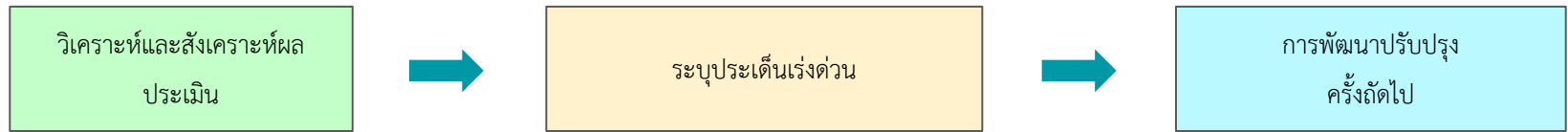
ได้โดยตรง

5) การใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากผู้รับบริการไปพัฒนากระบวนการทำงาน

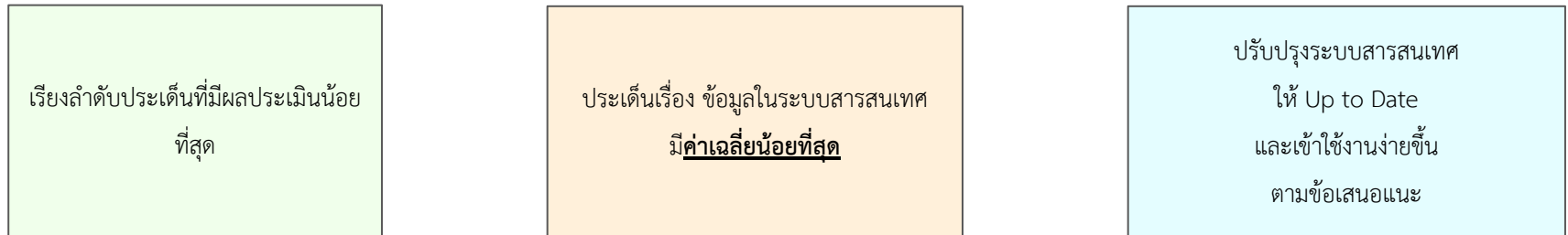
แสดง**วิธีการวิเคราะห์และสังเคราะห์สารสนเทศ**ที่ได้จากผู้รับบริการ ตลอดจนการนำไปใช้ประโยชน์ **การจัดลำดับความสำคัญและประเด็น**

เร่งด่วนที่ต้องการพัฒนาปรับปรุง พร้อมทั้ง**แนวทาง**

การพัฒนาปรับปรุงในครั้งถัดไป



ตัวอย่างของกองพัฒนาคุณภาพ จากผลประเมิน SERVQUAL ปี 2564



การคิดค่าคะแนน

ส่วนที่ 2) กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ

ข้อ	คำอธิบาย
1	การกำหนดกลุ่มผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วน
2	การค้นหาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ
3	การวางแผนและกำหนดการให้บริการตามความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ
4	การประเมินคุณภาพการให้บริการครบทุกกลุ่มผู้รับบริการที่กำหนด
5	การนำผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ ไปเป็นแนวทางเพื่อใช้ในการพัฒนากระบวนการให้บริการ

เกณฑ์การให้คะแนนส่วนที่ 2

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
1 ข้อ	2 ข้อ	3 ข้อ	4 ข้อ	5 ข้อ

สิ่งที่ท่านควรทำ

บริการที่สำคัญ
ระบุใน OP ก.(1)

ลูกค้า/ผู้รับบริการ
ระบุใน OP ข.(2)



แสดงให้เห็นว่ามี
ความแตกต่างกัน

ลำดับ	
1	ผู้ปฏิบัติ
2	ผู้รับบริการ
3	ผู้ประสานงาน
4	อาจารย์/ผู้สอน
5	คณะ
6	คณะ
7	คณะ
8	ผู้ประสานงาน
9	คณะ
10	คณะ
11	คณะ
12	ผู้รับบริการ
13	ผู้รับบริการ
14	สภามหาวิทยาลัย
15	สป.อ.



Drive



New



My Drive



Computer



Shared



Recent



Starred



Trash



Storage

418.6 MB of 1

Buy storage

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

Description (optional)

สถานะของผู้รับบริการ *

☐ Option 1

☐ Option 2

☐ Option 3

☐ Option 4

☐ Option 5

☐ Option 6

Thanks!

Contact us:

งานประกันคุณภาพการศึกษา

กองพัฒนาคุณภาพ

ชั้น 2 อาคารสำนักงานมหาวิทยาลัย

atsavathep_kc@mju.ac.th

Tel. 3312

