

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ของส่วนงานสนับสนุน สังกัดมหาวิทยาลัยแม่โจ้

1. หลักการและเหตุผล

ส่วนงาน/หน่วยงานสนับสนุน สังกัดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ได้ดำเนินการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์กร ตามแนวทาง Service Quality Model (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990) ซึ่งเป็นวิธีการที่ได้รับความนิยมในการวิจัยเพื่อศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจอุตสาหกรรมบริการอย่างกว้างขวาง และเป็นวิธีการที่ใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ ตามมิติการให้บริการ 5 ด้าน ดังนี้

- 1) รูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangible)
- 2) การตอบสนองการบริการ (Responsiveness)
- 3) การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)
- 4) ความน่าเชื่อถือ (Reliability)
- 5) ความมั่นใจ (Assurance)

โดยวัดเจตคติด้วยมาตราลิเคิร์ต 5 มาตรา โดยส่วนงาน/หน่วยงานสามารถกำหนดประเด็นพิจารณาในมิติอื่น ๆ เพิ่มเติม ตามบริบทการให้บริการของส่วนงาน/หน่วยงานได้ และทำการแปลผลด้วยค่าเฉลี่ยของผลประเมินจากทุกประเด็นพิจารณา ด้วยตัวเลขจุดทศนิยม 2 ตำแหน่ง โดยให้มีการแปลผลการประเมิน ดังนี้

ช่วงคะแนน	การแปลผล
1.00 – 1.80	คุณภาพการให้บริการต้องปรับปรุงเร่งด่วน
1.81 – 2.60	คุณภาพการให้บริการต้องปรับปรุง
2.61 – 3.40	คุณภาพการให้บริการระดับพอใช้
3.41 – 4.20	คุณภาพการให้บริการระดับดี
4.21 – 5.00	คุณภาพการให้บริการระดับดีมาก

2. วิธีการเก็บข้อมูล

มหาวิทยาลัยมอบหมายให้แต่ละส่วนงาน/หน่วยงาน เป็นผู้เก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้แบบประเมินคุณภาพการให้บริการออนไลน์ ด้วย QR Code และ URL link ไปยังผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมายตามบริบทของแต่ละส่วนงาน/หน่วยงาน โดยมีการกำหนดประชากรและกลุ่มเป้าหมายตามระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

- [1. สำนักงานมหาวิทยาลัย](#)
- [2. สำนักงานสภามหาวิทยาลัย](#)
- [3. สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร](#)
- [4. สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ](#)
- [5. สำนักหอสมุด](#)

3. ผลประเมินคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 แยกตามส่วนงาน/หน่วยงาน

หน่วยงาน/ส่วนงาน		คะแนนประเมินตามปีงบประมาณ	
		2564	2565
1	สำนักงานมหาวิทยาลัย	4.31	4.25
1.1	กองกลาง	4.27	4.11
1.2	กองพัฒนาคุณภาพ	4.53	4.50
1.3	กองพัฒนานักศึกษา	4.26	4.12
1.4	กองตรวจสอบภายใน	4.52	4.30
1.5	กองบริหารทรัพยากรบุคคล	4.40	4.42
1.6	กองแผนงาน	4.40	4.16
1.7	กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม	4.38	4.16
1.8	กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม	4.31	4.29
1.9	กองวิเทศสัมพันธ์	4.56	4.58
1.10	กองเทคโนโลยีดิจิทัล	4.41	4.13
1.11	กองคลัง	4.20	4.10
1.12	กองบริหารงานทรัพย์สินและกิจการพิเศษ	4.16	4.13
1.13	ฝ่ายกฎหมาย	4.33	4.21
1.14	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	3.94	4.13
1.15	ฝ่ายสื่อสารองค์กร	3.91	4.18
1.16	ฝ่ายขับเคลื่อนยุทธศาสตร์*	-	4.41
2	สำนักงานสภามหาวิทยาลัย	4.22	4.27
3	สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร	4.15	4.13
4	สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ	4.19	4.04
5	สำนักหอสมุด	4.21	4.27

หมายเหตุ *ฝ่ายขับเคลื่อนยุทธศาสตร์* เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นใหม่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

4. ผลประเมินคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 แยกตามมิติการให้บริการ 5 ด้าน

มิติการให้บริการ	สำนักงานมหาวิทยาลัย		สำนักงานสภามหาวิทยาลัย		สำนักวิจัยฯ		สำนักบริหารฯ		สำนักหอสมุด	
	64	65	64	65	64	65	64	65	64	65
1. ลักษณะทางกายภาพ	4.25	4.27	4.03	4.01	4.10		4.19	4.01		
2. การตอบสนอง	4.36	4.25	4.29	4.39	4.17		4.13	4.04		
3. การดูแลเอาใจใส่	4.40	4.32	4.34	4.39	4.15		4.25	4.15		
4. ความน่าเชื่อถือ	4.29	4.25	4.21	4.27	4.14		4.12	4.08		
5. ความมั่นใจ	4.30	4.24	4.24	4.29	4.17		4.28	3.92		
6. การให้บริการด้วยช่องทางออนไลน์	4.26	4.13								
	4.31	4.25	4.22	4.27	4.15	4.13*	4.19	4.04	4.21	4.27*

หมายเหตุ *สำนักวิจัยฯ และสำนักหอสมุดออกแบบประเมินความพึงพอใจด้วยประเด็นพิจารณาตามบริบทของส่วนงาน