**ตัวชี้วัดที่ 1 ผลประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง SERVQUAL**

**ชื่อหน่วยงาน กองตรวจสอบภายใน**

**1. ช่วงระยะเวลาในการเก็บข้อมูล :** 1 กรกฎาคม 2564 – 30 กันยายน 2564

**2. ร้อยละของจำนวนผู้ตอบต่อจำนวนกลุ่มเป้าหมาย**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **กอง/ฝ่าย/งาน** | **จำนวนผู้ตอบ** | **เป้าหมาย** | **ร้อยละ** |
| **กอง...............................** | (ผลรวมของทุกงาน) | (ผลรวมของทุกงาน) | (จำนวนผู้ตอบ/เป้าหมาย**)** |
| งานอำนวยการ กอง.............. |  |  |  |
| งานที่ 2  |  |  |  |
| งานที่ 3 |  |  |  |
| งานที่ n |  |  |  |

**3. สถานะของผู้ตอบแบบประเมินของแต่ละงาน**

1) งานอำนวยการ กอง..............................

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **สถานะของผู้รับบริการ** | **จำนวนผู้ตอบ** | **เป้าหมาย** | **ร้อยละ** |
| สถานะที่ 1 |  |  |  |
| สถานะที่ 2 |  |  |  |
| สถานะที่ n |  |  |  |
| **รวม** |  |  |  |

2) งานที่ 2

| **สถานะของผู้รับบริการ** | **จำนวนผู้ตอบ** | **เป้าหมาย** | **ร้อยละ** |
| --- | --- | --- | --- |
| สถานะที่ 1 |  |  |  |
| สถานะที่ 2 |  |  |  |
| สถานะที่ n |  |  |  |
| **รวม** |  |  |  |

3) งานที่ n

| **สถานะของผู้รับบริการ** | **จำนวนผู้ตอบ** | **เป้าหมาย** | **ร้อยละ** |
| --- | --- | --- | --- |
| สถานะที่ 1 |  |  |  |
| สถานะที่ 2 |  |  |  |
| สถานะที่ n |  |  |  |
| **รวม** |  |  |  |

**4. รายงานผลประเมินคุณภาพการให้บริการรายประเด็นคำถาม**

**4.1. ผลประเมินระดับในภาพรวม ระดับกอง**

| **ผลตามข้อคำถาม** | **ข้อ** | **ประเด็นคำถาม** | **ความคาดหวัง** | **การรับรู้จริง** | **P-E** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ใช้บริการ ณ ที่ตั้ง (On site)** |
| **ลักษณะทางกายภาพ** | 1 | ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ |  |  |  |
| 2 | ความพร้อม ความครบถ้วนในการใช้งานของอุปกรณ์และเอกสารสิ่งพิมพ์ ที่มีอยู่ในสถานทำงาน |  |  |  |
| **การตอบสนอง** | 3 | บุคลากรให้บริการท่านด้วยความเต็มใจ |  |  |  |
| 4 | บุคลากรสามารถตอบสนองท่านได้อย่างรวดเร็ว |  |  |  |
| **ใช้บริการผ่านช่องทางอื่น ๆ (Online)** |
| **ลักษณะทางกายภาพ** | 1 | ความสะดวกและง่ายต่อการเข้ารับบริการ |  |  |  |
| 2 | ความพร้อม ความครบถ้วน และเป็นปัจจุบันของข้อมูลที่มีให้บริการในระบบสารสนเทศ |  |  |  |
| **การตอบสนอง** | 3 | ช่องทางโทรศัพท์ / line บุคลากรให้บริการท่านด้วยความเต็มใจ |  |  |  |
| 4 | ช่องทาง โทรศัพท์ / line ที่ท่านใช้อยู่สามารถตอบสนอง/ติดต่อกับบุคลากร ได้ทันที |  |  |  |
|  |
| **การดูแลเอาใจใส่** | 5 | บุคลากรมีอัธยาศัยที่ดีต่อท่าน |  |  |  |
| 6 | บุคลากรให้บริการท่านด้วยความเป็นมิตร |  |  |  |
| 7 | การให้ความช่วยเหลือเป็นพิเศษ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับผู้ที่ยังไม่เคยมีประสบการณ์ติดต่องาน |  |  |  |
| 8 | ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของบุคลากร |  |  |  |
| **ความน่าเชื่อถือ** | 9 | ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการเป็นไปตามที่กำหนด |  |  |  |
| 10 | ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการตามเวลาในทันที / หรือตามเวลาที่ได้แจ้งไว้ |  |  |  |
| **ความมั่นใจ** | 11 | ความมั่นใจในความรู้ ความสามารถ ความแม่นยำในสาขาวิชาชีพของบุคลากรในงาน |  |  |  |
| 12 | ความมั่นใจต่อความสามารถในการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานเฉพาะของกอง/ฝ่าย/งาน ให้กับท่าน |  |  |  |
| **ภาพรวม** | 13 | ความพึงพอใจของท่านต่อคุณภาพการให้บริการของกอง/ฝ่าย/งาน ในภาพรวม |  |  |  |
|  |  | **ผลประเมินใช้รายงานผล** |  | **X.XX** |  |

**4.2. ผลประเมินของแต่ละงาน**

**Hyperlink ไปยังรายงานผลของแต่ละงาน
Copy link ได้จากผลประเมินระดับกอง**

 **ด้วย**



|  |  |
| --- | --- |
| **กอง/ฝ่าย/งาน** | **ค่าเฉลี่ยการรับรู้จริงหลังจากรับบริการ** |
| **กอง...................** |  |
| [งานอำนวยการ กอง.............](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1dweYRSPQ2HeuV1jjQdUvdKFHMbbESvfys_Q966TLpfE/edit?resourcekey#gid=1219658974) |  |
| งานที่ 2 |  |
| งานที่ 3  |  |
| งานที่ n |  |

**5. วิเคราะห์ผลประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง SERVQUAL**

**การแปลผล**

1) การแปลผลค่าเฉลี่ยความคาดหวังก่อนรับบริการและการรับรู้จริงหลังจากรับบริการ

|  |  |
| --- | --- |
| **ช่วงคะแนน** | **การแปลผล** |
| 0.00 – 1.50 | ระดับความคาดหวังก่อนรับบริการ/การรับรู้จริงหลังจากรับบริการน้อยที่สุด |
| 1.51 – 2.50 | ระดับความคาดหวังก่อนรับบริการ/การรับรู้จริงหลังจากรับบริการน้อย |
| 2.51 – 3.50 | ระดับความคาดหวังก่อนรับบริการ/การรับรู้จริงหลังจากรับบริการปานกลาง |
| 3.51 – 4.50 | ระดับความคาดหวังก่อนรับบริการ/การรับรู้จริงหลังจากรับบริการมาก |
| 4.51 – 5.00 | ระดับความคาดหวังก่อนรับบริการ/การรับรู้จริงหลังจากรับบริการมากที่สุด |

2) การแปลผลค่าคะแนนคุณภาพการให้บริการ (P-E)

|  |  |
| --- | --- |
| **ช่วงคะแนน** | **การแปลผล** |
| ค่าเป็นบวก | มีคุณภาพการให้บริการเกินความคาดหวัง เกิดความประทับใจ |
| ค่า 0.00 | มีคุณภาพการให้บริการเท่ากับความคาดหวัง |
| ค่าเป็นลบ | มีคุณภาพการบริการต่ำกว่าความคาดหวัง ควรปรับปรุงแก้ไข |

**5.1. ประเด็นคำถามที่ได้คะแนนคุณภาพการให้บริการมีค่าเป็นลบหรือมีค่าน้อยที่สุด**

| **กอง/ฝ่าย/งาน (ถ้ามี)** | **ประเด็นคำถาม** | **คาดหวัง** | **รับรู้** | **(P-E)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **กอง…………………………..** |  |  |  |  |
| งานอำนวยการ กอง............. |  |  |  |  |
| งานที่ 2 |  |  |  |  |
| งานที่ 3  | (กรณีที่มีค่าน้อยที่สุดซ้ำกัน 2 ประเด็นคำถาม ระบุมาทั้งคู่) |  |  |  |
| ........................................................................................... |  |  |  |
| งานที่ n | (กรณีที่มีค่าลบหลายประเด็น ระบุให้ครบทุกประเด็น) |  |  |  |
| ........................................................................................... |  |  |  |
| ........................................................................................... |  |  |  |

**5.2. วิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุของประเด็นคำถามที่ได้คะแนนคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด……….**

\*ส่วนนี้หน่วยงานมีอิสระในการอภิปรายได้ตามบริบทและความต้องการนำเสนอของหน่วยงานเอง

**(ตัวอย่าง)**

ในภาพรวมของกอง……………….ประเด็นคำถามที่มีคะแนนคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด คือ *………………………………………………………………………………………………* ที่มีผลคุณภาพการให้บริการที่ ………. โดยมีความคาดหวังก่อนรับบริการที่ค่าเฉลี่ย…………..แปลผลได้ในระดับ………… และมีการรับรู้จริงหลังจากรับบริการที่ค่าเฉลี่ย ............ แปลผลในระดับ..............โดยมีผลประเมินในระดับงาน ดังนี้

1) งานอำนวยการ กอง..................มีประเด็นคำถามที่มีคะแนนคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด คือ *..............................................* ที่มีผลที่ ........................... โดยมีความคาดหวังก่อนรับบริการที่ค่าเฉลี่ย…………..แปลผลได้ในระดับ………… และมีการรับรู้จริงหลังจากรับบริการที่ค่าเฉลี่ย ............ แปลผลในระดับ..............โดยมีสาเหตุมาจาก........................................................................................................................

**แนวทางการแก้ปัญหา :** .................................................

2) งานที่ 2

**แนวทางการแก้ปัญหา :** ...................................................

3) งานที่ 3 ............พบว่าไม่เป็นประเด็นเร่งด่วนในการปรับปรุงการดำเนินงาน

4) งานที่ n

**ผลการดำเนินงานในตัวชี้วัดที่ 1**

|  |  |
| --- | --- |
| **การคิดค่าคะแนน** | **คะแนน** |
| ใช้ค่าเฉลี่ยของผลประเมินการรับรู้จริงหลังจากรับบริการจากทุกหน่วยงานย่อยเท่ากับ (งานที่ 1 + งานที่ 2 + งานที่ 3 + งานที่ n) / = X.XX | **X.XX** |