**ตัวชี้วัดที่ 1 : ผู้รับบริการ**

**ส่วนที่ 1 : ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ**

ผลประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง SERVQUAL ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565   
มีผลประเมินตามมิติการบริการ 5 มิติของ SERVQUAL และเพิ่มเติมการบริการช่องทางอื่น ๆ รวมเป็น 6 มิติ แสดงผลการประเมินแยกตามระดับงาน ดังนี้

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ผลประเมิน** | **งานอำนวยการ** | **งานประชุม** | **งานสภาพนักงาน** | **งานประสานงาน** | **กองกลาง** |
|  | **E** | **E** | **E** | **E** | **E** |
| **ระดับความคาดหวัง (E)** | 4.03 | 4.06 | 3.98 | 4.03 | **4.02** |
| **มิติการบริการ** | **P** | **P** | **P** | **P** | **P** |
| 1. ลักษณะทางกายภาพ | 4.20 | 4.25 | 4.25 | 4.17 | 4.21 |
| 2. การตอบสนอง | 3.85 | 4.14 | 4.16 | 4.08 | 4.06 |
| 3. การดูแลเอาใจใส่ | 3.99 | 4.14 | 4.29 | 4.11 | 4.13 |
| 4. ความน่าเชื่อถือ | 3.93 | 4.16 | 4.27 | 4.11 | 4.11 |
| 5. ความมั่นใจ | 3.95 | 4.11 | 4.23 | 4.05 | 4.08 |
| 6. การบริการช่องทางอื่นๆ | 3.97 | 4.03 | 4.35 | 3.99 | 4.08 |
| **ระดับการรับรู้ (P)** | **3.98** | **4.14** | **4.26** | **4.08** | **4.11** |
| **คุณภาพการบริการ (P – E)** | -0.05 | 0.08 | 0.28 | 0.05 | 0.09 |

**การแปลผลคะแนน**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ช่วงคะแนน** | **สี** | **การแปลผล** |
| 1.00 – 1.80 |  | การบริการต้องปรับปรุงเร่งด่วน |
| 1.81 - 2.60 |  | การบริการต้องปรับปรุง |
| 2.61 - 3.40 |  | การบริการระดับพอใช้ |
| 3.41 - 4.20 |  | การบริการระดับดี |
| 4.21 - 5.00 |  | การบริการระดับดีมาก |

ผลการประเมินพบว่า งานสภาพนักงานมีผลประเมินที่ค่าเฉลี่ย 4.26 แปลผล คือ การบริการระดับดีมาก ส่วน งานอำนวยการ งานประชุม และงานประสานงาน มีผลประเมินที่ค่าเฉลี่ย 3.98 4.14 และ   
4.08 ตามลำดับ แปลผล คือ การบริการระดับดี นอกจากนี้ พบว่า งานอำนวยการ กองกลาง มีผลคุณภาพ  
การบริการ (P-E) ค่าเป็นลบ ที่ -0.05 แปลผลได้ว่า การบริการมีคุณภาพต่ำกว่าความคาดหวัง ส่วนงานอื่น ๆ   
ที่เหลือ และระดับกอง มีผลคุณภาพการให้บริการ (P-E) เป็นบวก แปลผลได้ว่า การบริการมีคุณภาพดีกว่าความคาดหวัง

**ส่วนที่ 2 กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ**

**1. วิธีการกำหนดผู้รับบริการ และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ**

**รายงานวิธีจำแนกกลุ่มผู้รับบริการที่ใช้ในการเก็บข้อมูล** SERVQUAL **2565 ที่ผ่านมานี้ ...............................................................................................................................................................**

**...............................................................................................................................................................**

**2. การค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ**

**2.1) วิธีการค้นหาความต้องการจากผลประเมิน SERVQUAL ปี 2564**

ระบุความต้องการของผู้รับบริการที่สำคัญโดยคัดเลือกจากตารางด้านล่าง ..........................................

...........................................................................................................................................................................

|  |
| --- |
| **ตารางการวิเคราะห์ตนเองด้วย SERVQUAL ปี 2564  – ตารางนี้แนบไว้ให้เป็นข้อมูลประกอบให้พิจารณา เมื่อเลือกแล้วสามารถลบตารางนี้ได้เลย** |
| 1. **งานอำนวยการ - ผลประเมินติดลบหลายประเด็น :** ถ้าหน่วยงานเสนอหนังสือและมีการตรวจสอบกลั่นกรองมาจากหน่วยงานถูกต้อง 100% และจัดส่งมายังส่วนกลางเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการและลงนามก็จะเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็ว แต่จากการปฏิบัติงานพบว่าส่วนใหญ่ยังปฏิบัติไม่ถูกต้อง ทำให้ส่วนกลางต้องรอบคอบในการตรวจสอบ เพื่อให้หนังสือที่นำมาเสนอจากหน่วยงานเป็นหนังสือที่ถูกต้อง ทำให้บางครั้งต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการตรวจสอบ และมีการส่งคืนหนังสือกลับไปให้หน่วยงานเพื่อแก้ไขหนังสือใหม่ให้ถูกต้องอยู่บ่อยครั้ง ทำให้การปฏิบัติงานโดยรวมเกิดความล่าช้า |
| 1. **งานสภาพนักงาน - ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่** : เป็นหน่วยงานที่ตั้งมานาน เดิมสังกัดอยู่ในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2531 มีวัสดุ ครุภัณฑ์ ตู้เก็บเอกสารแฟ้มเอกสาร และตู้โชว์ของรางวัล เป็นจำนวนมาก และได้มีการย้ายห้องสำนักงานสภาพนักงานตามนโยบายของมหาวิทยาลัย ห้องมีพื้นที่ขนาดเล็ก มีผู้ปฏิบัติงาน 3 อัตรา และได้รับจัดสรรบุคลากรมาช่วยปฏิบัติงานอีก 1 อัตรา รวมเป็น 4 อัตรา ทำให้เกิดความไม่เรียบร้อยตามความความหวังไปเล็กน้อย |
| 1. **งานประสานงาน - ความพร้อม ความครบถ้วนในการใช้งานของอุปกรณ์และเอกสารสิ่งพิมพ์ :**   1) ไม่มีห้องรับรองการประชุม ดังนั้น จึงแก้ปัญหาโดยการติดต่อขอใช้บริการห้องประชุมของงานประสานงานมหาวิทยาลัยขอนแก่น / ห้องประชุมของงานประสานงานมหาวิทยาลัยบูรพา /ห้องประชุมของงานประสานงานมหาวิทยาลัยมหาสารคาม / ห้องประชุมของงานประสานงานมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ /ห้องประชุมของงานประสานงานมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และปัจจุบัน งานประสานงานมหาวิทยาลัยแม่โจ้ได้มีการปรับปรุงห้องหัวหน้างานประสานงาน เป็นห้องประชุม สามารถบรรจุผู้เข้าไประชุมได้ 5-6 คน  2) ก่อนสถานการณ์โรคระบาดโควิด – 19 งานประสานงานมีการอำนวยความสะดวก ในการจัดประชุม ณ ห้องประชุมงานประสานงานอยู่เสมอ จนกระทั่งเกิดโรคระบาดโควิด – 19 ทำให้การประชุมเปลี่ยนเป็นระบบออนไลน์ จึงทำให้ขาดอุปกรณ์คอมพิวเตอร์สำหรับผู้เข้าร่วมประชุม การแก้ปัญหาเบื้องต้นได้มีการนำโน๊คบุ๊คส่วนตัว / โทรศัพท์มือถือส่วนตัวให้แก่ผู้เข้าร่วมประชุมใช้ |

2.2) วิธีการค้นหาความต้องการอื่นๆ (ถ้ามี) .....................................................................................................

....................................................................................................................................................................................................

....................................................................................................................................................................................................

**3. การกำหนดและจัดการบริการ**

รายงานผลการกำหนดและจัดการบริการให้ตอบสนองตามความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการที่ได้ในช่วงระยะเวลาปี 2565 ..................................................................................................................................

...........................................................................................................................................................................

**4. การประเมินผลการให้บริการ**

4.1) จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

มีการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการตามวิธีการในข้อ 1 ข้างต้นแล้ว จึงนำกลุ่มผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม มากำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n) ตามวิธีการที่เหมาะสม โดยมีขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n) รวมทั้งหมด จำนวน 150 คน ทั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 118 คน คิดเป็น**ร้อยละ 118.67** ดังนี้

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **กลุ่มผู้รับบริการ** | **จำนวน ประชากร (N)** | **วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง** | **ขนาดกลุ่ม ตัวอย่าง (n)** | **จำนวนผู้ตอบ** |
| 1. คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย |  |  |  | 13 |
| 1. คณะกรรมการสำนักงานมหาวิทยาลัย |  |  |  | 6 |
| 1. คณะกรรมการสภาพนักงาน |  |  |  | 29 |
| 1. คณะกรรมการคัดเลือกอาจารย์ดีเด่น |  |  |  | 2 |
| 1. คณะกรรมการคัดเลือกบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการดีเด่น |  |  |  | 3 |
| 1. อาจารย์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ผู้ปฏิบัติหน้าที่คณะกรรมการคัดเลือกอาจารย์ดีเด่นแห่งชาติ |  |  |  | 1 |
| 1. ผู้ถูกเสนอชื่อเพื่อร่วมการคัดเลือกอาจารย์ดีเด่นแห่งชาติ |  |  |  | 1 |
| 1. ผู้ถูกเสนอชื่อเพื่อร่วมการคัดเลือกบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการดีเด่นแห่งชาติ |  |  |  | 2 |
| 1. เจ้าหน้าที่เครือข่ายบุคลากรสำนักงานสภาอาจารย์มหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย (SONET) |  |  |  | 17 |
| 1. อาจารย์ |  |  |  | 6 |
| 1. บุคลากรมหาวิทยาลัยแม่โจ้ |  |  |  | 89 |
| 1. ผู้รับบริการจากภายนอก | N/A\* |  |  | 9 |
| **รวม** | | | **150** | **178** |

\*หมายเหตุ ถ้าจำนวนประชากรไม่สามารถกำหนดได้แน่นอนให้ใส่ N/A ได้เลย

4.2) ผลการประเมินตามประเด็นพิจารณา

1) ระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม เท่ากับ **4.02**

2) ระดับการรับรู้หลังจากรับบริการตามประเด็นต่างๆ ดังนี้

| **มิติการบริการ** | **ข้อ** | **ประเด็นคำถาม** | **ผลประเมิน** |
| --- | --- | --- | --- |
| **กรณีใช้บริการ ณ สถานที่ตั้ง** | | | |
| ลักษณะทางกายภาพ | 1 | ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ | 4.24 |
| 2 | ความพร้อมและครบถ้วนในการใช้งานของอุปกรณ์และเอกสารสิ่งพิมพ์ ที่มีอยู่ในสถานที่ทำงาน | 4.18 |
| การตอบสนอง | 3 | บุคลากรสามารถตอบสนองท่านได้อย่างรวดเร็ว | 4.13 |
| 4 | บุคลากรสามารถให้บริการทดแทนกันได้ | 3.98 |
| **กรณีใช้บริการด้วยช่องทางอื่น ๆ (โทรศัพท์ erp ระบบสารสนเทศ ฯลฯ)** | | | |
| ลักษณะทางกายภาพ | 1 | ความสะดวกและง่ายต่อการรับบริการด้วยช่องทางอื่น | 4.22 |
| 2 | ข้อมูลที่ให้บริการในเว็บไซต์หน่วยงาน มีความพร้อม ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน | 4.02 |
| การตอบสนอง | 3 | ความพร้อมของเครื่องมือในการให้บริการช่องทางอื่น ๆ เช่น LINE Official, LINE กลุ่ม, Facebook หน่วยงาน ฯลฯ | 4.04 |
| 4 | บุคลากรสามารถตอบสนองการบริการในช่องทางอื่น ๆ  (โทรศัพท์, erp, LINE, Facebook ฯลฯ) ได้ทันท่วงที | 4.06 |
| การดูแลเอาใจใส่ | 5 | บุคลากรให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร | 4.14 |
| 6 | ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของบุคลากร | 4.12 |
| ความน่าเชื่อถือ | 7 | ได้รับบริการในสิ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง และครบถ้วน | 4.14 |
| 8 | ได้รับบริการในสิ่งที่ต้องการตามเวลาที่กำหนด | 4.09 |
| ความมั่นใจ | 9 | ความมั่นใจในความรู้ ความสามารถ ความแม่นยำในสาขาวิชาชีพของบุคลากร | 4.09 |
| 10 | ความมั่นใจต่อความสามารถในการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้น | 4.07 |
| **ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้หลังจากรับบริการ** | | | **4.11** |

ผลการประเมินตามแนวทาง SERVQUAL ของกองกลาง มีระดับการรับรู้หลังจากรับบริการ   
ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ **4.11** แปลผลได้เป็น **การบริการระดับดี** โดยพบว่าประเด็นที่มีผลการประเมินน้อยที่สุด   
3 ลำดับ คือ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ลำดับ** | **ประเด็นในการประเมิน** | **ค่าเฉลี่ย** |
| 1 | บุคลากรสามารถให้บริการทดแทนกันได้ | 3.98 |
| 2 | ข้อมูลที่ให้บริการในเว็บไซต์หน่วยงาน มีความพร้อม ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน | 4.02 |
| 3 | ความพร้อมของเครื่องมือในการให้บริการช่องทางอื่น ๆ เช่น LINE Official, LINE กลุ่ม, Facebook หน่วยงาน ฯลฯ | 4.04 |

**5. การใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากผู้รับบริการไปพัฒนากระบวนการทำงาน**

**นำผลจากข้อ 4 ไปใช้วางแผนปรับปรุงการให้บริการในปี 2566 และเตรียมพร้อมเขียนรายงานในปีถัดไป**

**.......................................................................................................................................................................**

**.......................................................................................................................................................................**

**เกณฑ์การประเมินรายงานกระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ**

| **หัวข้อ** | **คำอธิบาย** |
| --- | --- |
| 1 | การกำหนดกลุ่มผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วน |
| 2 | การค้นหาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ |
| 3 | การวางแผนและกำหนดการให้บริการตามความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ |
| 4 | การประเมินคุณภาพการให้บริการครบทุกกลุ่มผู้รับบริการที่กำหนด |
| 5 | การนำผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ ไปเป็นแนวทางเพื่อใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงานปีถัดไป |

**เกณฑ์การให้คะแนนส่วนที่ 2**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 คะแนน | 2 คะแนน | 3 คะแนน | 4 คะแนน | 5 คะแนน |
| 1 ข้อ | 2 ข้อ | 3 ข้อ | 4 ข้อ | 5 ข้อ |

ผลการประเมินตนเองส่วนที่ 2 : ดำเนินการ...ข้อ = ... คะแนน

**เกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดที่ 1 ผู้รับบริการ ;** ใช้ค่าเฉลี่ยของผลการประเมินส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 ดังนี้

|  |  |
| --- | --- |
| **ตัวชี้วัด** | **ผลประเมิน** |
| ส่วนที่ 1 ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ |  |
| ส่วนที่ 2 กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ |  |
| **ตัวชี้วัดที่ 1 ผู้รับบริการ** | **ค่าเฉลี่ย** |