**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** | **งานวิเคราะห์งบประมาณและอัตรากำลัง** | **งานยุทธศาสตร์ฯ** | **งานวิจัยสถาบัน** | **กองแผนงาน** |
| **ระดับความคาดหวัง (E)** | 4.05 | 4.05 | 4.05 | 3.94 | **4.02** |
| **มิติการบริการ** | **P** | **P** | **P** | **P** | **P** |
| 1. ลักษณะทางกายภาพ | 4.32 | 4.23 | 4.24 | 4.12 | 4.23 |
| 2. การตอบสนอง | 4.27 | 4.13 | 4.20 | 4.00 | 4.15 |
| 3. การดูแลเอาใจใส่ | 4.28 | 4.26 | 4.28 | 4.20 | 4.26 |
| 4. ความน่าเชื่อถือ | 4.19 | 4.13 | 4.16 | 4.06 | 4.13 |
| 5. ความมั่นใจ | 4.17 | 4.14 | 4.18 | 4.04 | 4.13 |
| 6. การบริการช่องทางอื่นๆ | 4.08 | 4.06 | 4.10 | 4.00 | 4.06 |
| **ระดับการรับรู้ (P)** | **4.22** | **4.16** | **4.19** | **4.07** | **4.16** |
| **คุณภาพการบริการ (P – E)** | 0.17 | 0.11 | 0.14 | 0.13 | 0.14 |

**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 ทุกงาน สังกัดกองแผนงาน ยกเว้นงานอำนวยการ มีผลประเมินอยู่ในช่วงค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 แปลผลคือ การบริการระดับดี ส่วนงานอำนวยการ มีผลประเมินที่ค่าเฉลี่ย 4.22
แปลผล คือ การบริการระดับดีมาก ทั้งนี้ ทุกงานมีผล**คุณภาพการให้บริการ (P-E) เป็นบวก** แปลผลคือ
การบริการมีคุณภาพมากกว่าความคาดหวัง

**ส่วนที่ 2 กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ**

**1. วิธีการกำหนดผู้รับบริการ และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ**

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

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

**2. การค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ**

 **2.1) วิธีการค้นหาความต้องการจากผลประเมิน SERVQUAL ปี 2564**

ระบุความต้องการของผู้รับบริการที่สำคัญโดยคัดเลือกจากตารางด้านล่าง (ตามความสำคัญ).............................

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

|  |
| --- |
| **ตารางการวิเคราะห์ตนเอง ด้วยประเด็นที่ได้ผลประเมินต่ำที่สุด ของ SERVQUAL ปี 2564 – ตารางนี้แนบไว้ให้เป็นข้อมูลประกอบให้พิจารณา เมื่อเลือกแล้วสามารถลบตารางนี้ได้เลย** |
| **ความพร้อม ความครบถ้วน และเป็นปัจจุบันของข้อมูลที่มีให้บริการในระบบสารสนเทศ :**มีสาเหตุมาจาก ขาดการปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศบนเว็บไซต์ <https://planning2.mju.ac.th> ของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากกองแผนงานมีช่องทางการติดต่อประสานงาน เผยแพร่ข้อมูลประชาสัมพันธ์ระหว่างส่วนงาน หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยได้หลากหลายช่องทาง เช่น Line Facebook โทรศัพท์ ระบบ ERP เป็นต้น |

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

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

**3. การกำหนดและจัดการบริการ**

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

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

**4. การประเมินผลการให้บริการ**

4.1) จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

มีการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการตามวิธีการในข้อ 1 ข้างต้นแล้ว จึงนำกลุ่มผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม
มากำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n) ตามวิธีการที่เหมาะสม โดยมีขนาดกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด จำนวน 143 คน ทั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 140 คน คิดเป็น**ร้อยละ 98** ดังนี้

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **กลุ่มผู้รับบริการ** | **จำนวนประชากร (N)** | **วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง** | **ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n)** | **จำนวนผู้ตอบ** |
| 1. อธิการบดี/ รองอธิการบดี/ ผู้ช่วยอธิการบดี
 | 10 |  | 10 | 1 |
| 1. คณบดี/ ผู้อำนวยการสำนัก/ ผู้อำนวยการศูนย์ฯ/ผู้อำนวยการอุทยานฯ/ ประธานสภาพนักงาน/ รองผู้อำนวยการสำนัก
 |  |  | 15 | 4 |
| 1. ผู้อำนวยการกอง/ ผู้อำนวยการสำนักงานคณบดี/ หัวหน้าฝ่าย
 |  |  | 13 | 7 |
| 1. บุคลากรสายสนับสนุนที่เป็นคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง
 |  |  | 5 | 4 |
| 1. บุคลากรสายวิชาการที่เป็นคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง
 |  |  | 10 | 6 |
| 1. นักวิชาการเงินและบัญชี/ นักวิชาการพัสดุของส่วนงาน
 |  |  | 20 | 13 |
| 1. ผู้ประกอบการ/ ร้านค้า/ กาดนัดคาวบอย
 |  |  | 50 | 100 |
| 1. บุคคล/ ตัวแทนนิติบุคคลภายนอก
 |  |  | 20 | 5 |
| **รวม** | **143** | **140** |

4.2) ผลการประเมินตามประเด็นพิจารณา

1) ระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม เท่ากับ **4.02**

2) ระดับการรับรู้หลังจากรับบริการตามประเด็นต่างๆ ดังนี้

| **มิติการบริการ** | **ข้อ** | **ประเด็นคำถาม** | **ผลประเมิน** |
| --- | --- | --- | --- |
| **กรณีใช้บริการ ณ สถานที่ตั้ง** |
| ลักษณะทางกายภาพ | 1 | ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ | 4.20 |
| 2 | ความพร้อมและครบถ้วนในการใช้งานของอุปกรณ์และเอกสารสิ่งพิมพ์ ที่มีอยู่ในสถานที่ทำงาน | 4.25 |
| การตอบสนอง | 3 | บุคลากรสามารถตอบสนองท่านได้อย่างรวดเร็ว | 4.23 |
| 4 | บุคลากรสามารถให้บริการทดแทนกันได้ | 4.08 |
| **กรณีใช้บริการด้วยช่องทางอื่น ๆ (โทรศัพท์ erp ระบบสารสนเทศ ฯลฯ)** |
| ลักษณะทางกายภาพ | 1 | ความสะดวกและง่ายต่อการรับบริการด้วยช่องทางอื่น | 4.13 |
| 2 | ข้อมูลที่ให้บริการในเว็บไซต์หน่วยงาน มีความพร้อม ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน | 4.00 |
| การตอบสนอง | 3 | ความพร้อมของเครื่องมือในการให้บริการช่องทางอื่น ๆ เช่น LINE Official, LINE กลุ่ม, Facebook หน่วยงาน ฯลฯ | 4.03 |
| 4 | บุคลากรสามารถตอบสนองการบริการในช่องทางอื่น ๆ (โทรศัพท์, erp, LINE, Facebook ฯลฯ) ได้ทันท่วงที | 4.07 |
| การดูแลเอาใจใส่ | 5 | บุคลากรให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร | 4.28 |
| 6 | ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของบุคลากร | 4.23 |
| ความน่าเชื่อถือ | 7 | ได้รับบริการในสิ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง และครบถ้วน | 4.17 |
| 8 | ได้รับบริการในสิ่งที่ต้องการตามเวลาที่กำหนด | 4.10 |
| ความมั่นใจ | 9 | ความมั่นใจในความรู้ ความสามารถ ความแม่นยำในสาขาวิชาชีพของบุคลากร | 4.16 |
| 10 | ความมั่นใจต่อความสามารถในการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้น | 4.11 |
| **ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้หลังจากรับบริการ** | **4.16** |

ผลการประเมินตามแนวทาง SERVQUAL ของกองแผนงาน มีระดับการรับรู้หลังจากรับบริการ
ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ **4.13** แปลผลได้เป็น **การบริการระดับดี** โดยพบว่าประเด็นที่มีผลการประเมิน
น้อยที่สุด คือ 1. *ข้อมูลที่ให้บริการในเว็บไซต์หน่วยงาน มีความพร้อม ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน* มีค่าเฉลี่ย 4.00 ซึ่งยังคงเป็นประเด็นเดียวกันที่ต่องเนื่องมาจากปี 2564 และ 2. *ความพร้อมของเครื่องมือในการให้บริการช่องทางอื่น ๆ เช่น LINE Official, LINE กลุ่ม, Facebook หน่วยงาน ฯลฯ* มีค่าเฉลี่ย 4.03

**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**  |