

ตัวชี้วัดที่ 1 ผลประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง SERVQUAL

ชื่อหน่วยงาน กองบริหารงานทรัพย์สินและกิจการพิเศษ

1. ช่วงระยะเวลาในการเก็บข้อมูล : 1 กรกฎาคม 2564 – 30 กันยายน 2564

2. ร้อยละของจำนวนผู้ตอบต่อจำนวนกลุ่มเป้าหมาย

สถานะของผู้รับบริการ	จำนวนผู้ตอบ	เป้าหมาย	ร้อยละ
อธิการบดี/ รองอธิการบดี/ ผู้ช่วยอธิการบดี	5	8	62.50%
คณบดี/ ผู้อำนวยการสำนัก/ ผู้อำนวยการศูนย์ฯ / ผู้อำนวยการอุทยานฯ	11	14	78.57%
ผู้อำนวยการกอง/ ผู้อำนวยการสำนักงานคณบดี/ หัวหน้าฝ่าย	14	13	107.69%
บุคลากรสายวิชาการที่เป็นคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง	6	9	66.67%
บุคลากรสายสนับสนุนที่เป็นคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง	8	5	160.00%
รวม	44	49	89.80%

4. รายงานผลประเมินคุณภาพการให้บริการรายประเด็นคำถาม

ผลตามข้อคำถาม	ข้อ	ประเด็นคำถาม	ความ คาดหวัง	การรับรู้ จริง	P-E
ใช้บริการ ณ ที่ตั้ง (On site)					
ลักษณะทาง กายภาพ	1	ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	4.00	4.18	0.18
	2	ความพร้อม ความครบถ้วนในการใช้งานของอุปกรณ์และเอกสาร สิ่งพิมพ์ ที่มีอยู่ในสถานทำงาน	3.88	4.00	0.12
การตอบสนอง	3	บุคลากรให้บริการท่านด้วยความเต็มใจ	4.18	4.53	0.35
	4	บุคลากรสามารถตอบสนองท่านได้อย่างรวดเร็ว	3.88	4.12	0.24
ใช้บริการผ่านช่องทางอื่น ๆ (Online)					
ลักษณะทาง กายภาพ	1	ความสะดวกและง่ายต่อการเข้ารับบริการ	3.74	3.89	0.15
	2	ความพร้อม ความครบถ้วน และเป็นปัจจุบันของข้อมูลที่มีให้บริการ ในระบบสารสนเทศ	3.63	3.74	0.11
การตอบสนอง	3	ช่องทางโทรศัพท์ / line บุคลากรให้บริการท่านด้วยความเต็มใจ	3.85	4.15	0.30
	4	ช่องทาง โทรศัพท์ / line ที่ท่านใช้อยู่สามารถตอบสนอง/ติดต่อกับ บุคลากร ได้ทันที	3.81	4.11	0.30

ผลตามข้อคำถาม	ข้อ	ประเด็นคำถาม	ความคาดหวัง	การรับรู้จริง	P-E
การดูแลเอาใจใส่	5	บุคลากรมีอัธยาศัยที่ดีต่อท่าน	4.17	4.53	0.36
	6	บุคลากรให้บริการท่านด้วยความเป็นมิตร	4.15	4.55	0.40
	7	การให้ความช่วยเหลือเป็นพิเศษ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับผู้ที่ยังไม่เคยมีประสบการณ์ติดต่อกัน	4.00	4.36	0.36
	8	ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของบุคลากร	4.08	4.25	0.17
ความน่าเชื่อถือ	9	ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการเป็นไปตามที่กำหนด	3.98	4.11	0.13
	10	ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการตามเวลาในทันที / หรือตามเวลาที่ได้แจ้งไว้	3.93	4.08	0.14
ความมั่นใจ	11	ความมั่นใจในความรู้ ความสามารถ ความแม่นยำในสาขาวิชาชีพของบุคลากรในงาน	3.82	3.94	0.12
	12	ความมั่นใจต่อความสามารถในการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นใน	3.82	4.03	0.20
ภาพรวม	13	ความพึงพอใจของท่านต่อคุณภาพการให้บริการของกอง/ฝ่าย/งานในภาพรวม	3.92	4.14	0.22
ผลประเมินใช้รายงานผล				4.16	

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)
กองบริหารงาน ทรัพย์สินฯ	ความพร้อม ความครบถ้วน และเป็นปัจจุบันของข้อมูลที่มีให้บริการในระบบสารสนเทศ	3.63	3.74	0.11

5.2. วิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุของประเด็นคำถามที่ได้คะแนนคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด 1 ประเด็น คือ ประเด็นความพร้อม ความครบถ้วน และเป็นปัจจุบันของข้อมูลที่มีให้บริการในระบบสารสนเทศ

ในภาพรวมของกองบริหารงานทรัพย์สินและกิจการพิเศษ ประเด็นคำถามที่มีคะแนนคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด คือ ประเด็นความพร้อม ความครบถ้วน และเป็นปัจจุบันของข้อมูลที่มีให้บริการในระบบสารสนเทศ ที่มีผลคุณภาพการให้บริการที่ 0.11 โดยมีความคาดหวังก่อนรับบริการที่ค่าเฉลี่ย 3.63 แปลผลได้ในระดับมาก และมีการรับรู้จริงหลังจากรับบริการที่ค่าเฉลี่ย 3.74 แปลผลในระดับ เกินความคาดหวัง เกิดความประทับใจ

โดยมีสาเหตุมาจาก ข้อมูลการให้บริการไม่เป็นปัจจุบัน

แนวทางการแก้ปัญหา : มีการปรับปรุงและพัฒนา Website ให้เป็นปัจจุบันมากที่สุด และมีการเผยแพร่ข้อมูลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ผลการดำเนินงานในตัวชี้วัดที่ 1

การคิดค่าคะแนน	คะแนน
ใช้ค่าเฉลี่ยของผลประเมินการรับรู้จริงหลังจากรับบริการ	4.16