

ตัวชี้วัดที่ 1 : ผู้รับบริการ

ส่วนที่ 1 : ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ

(1) ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

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

ผลประเมิน	งานอำนวยความสะดวก	บริการสวัสดิการฯ	กีฬา	อนามัยฯ	หอพัก	ทุนการศึกษาฯ	พัฒนานศ.และศิษย์เก่าฯ	พัฒนาวินัย	กองพัฒนานักศึกษา
ระดับความคาดหวัง (E)	4.11	4.10	4.01	4.21	4.01	4.03	3.99	4.09	4.07
มิติการบริการ	P	P	P	P	P	P	P	P	P
1. ลักษณะทางกายภาพ	4.33	4.29	4.23	4.43	4.20	4.28	4.26	4.30	4.29
2. การตอบสนอง	4.27	4.24	4.19	4.39	4.20	4.22	4.21	4.26	4.25
3. การดูแลเอาใจใส่	4.13	4.12	4.09	4.24	4.07	4.11	4.09	4.12	4.12
4. ความน่าเชื่อถือ	4.12	4.10	4.07	4.23	4.08	4.08	4.10	4.12	4.11
5. ความมั่นใจ	4.14	4.12	4.09	4.25	4.10	4.14	4.12	4.15	4.14
6. การบริการช่องทางอื่นๆ	3.86	3.85	3.79	3.79	3.82	3.80	3.82	3.86	3.83
ระดับการรับรู้ (P)	4.14	4.12	4.08	4.22	4.08	4.11	4.10	4.13	4.12
คุณภาพการบริการ (P - E)	0.03	0.02	0.07	0.01	0.07	0.08	0.11	0.04	0.05

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 สังกัดกองพัฒนานักศึกษา ยกเว้นงานอนามัยและพยาบาล มีผลประเมินอยู่ในช่วงค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 แปลผลคือ การบริการระดับดี ส่วนงานอนามัยและพยาบาล มีผลประเมินที่ค่าเฉลี่ย 4.22 แปลผล คือ การบริการระดับดีมาก ทั้งนี้ ทุกงานมีผล **คุณภาพการให้บริการ (P-E) เป็นบวก** แปลผลคือ การบริการมีคุณภาพมากกว่าความคาดหวัง

ส่วนที่ 2 กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ

1. วิธีการกำหนดผู้รับบริการ และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ

กองพัฒนานักศึกษา มีงานในสังกัดจำนวน 8 งาน มีวิธีการกำหนดผู้รับบริการตามขั้นตอน คือ ให้ผู้ปฏิบัติงานแต่ละงานกำหนดกลุ่มผู้รับบริการสำคัญของตนตามการให้บริการหลักของงาน ดังนี้

1.1 งานอำนวยการ จำแนกผู้รับบริการออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

ส่วนงาน	ผู้รับบริการ	การให้บริการ
งานอำนวยการ	1. บุคลากรภายในกองพัฒนานักศึกษา	ให้บริการด้านงานสารบรรณ การเงิน บุคคล การดำเนินโครงการ การประชุม ฯลฯ เพื่อสนับสนุนทุกงานให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
	2. บุคลากรสายสนับสนุน	ประสานงานตามพันธกิจของกอง เช่น 1. กองแผนงาน (การจัดทำงบประมาณ การขออนุมัติโครงการฯ การวิเคราะห์อัตราค่าจ้าง)

		<p>2. กองคลัง (การเบิกจ่ายงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง)</p> <p>3. กองกลาง (การรับส่งเอกสาร ภายใน ภายนอก การเสนอหนังสือ ผู้บริหาร)</p> <p>4. คณะ/วิทยาลัย (การจัดทำ แผนพัฒนานักศึกษา)</p>
งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา	นักศึกษา	<p>1. การให้บริการด้านอาคาร สถานที่ (อาคารอำนวยการ , โรงอาหารเทิด กสิกร) โสตทัศนูปกรณ์ และ ยานพาหนะ</p> <p>2. การให้บริการด้านทะเบียนราษฎร นักศึกษาวิชาทหาร</p>
งานการกีฬา	นักศึกษา	<p>1. การให้บริการด้านอาคารสถานที่ (สระว่ายน้ำฯ สนามกีฬา และศูนย์ กีฬาฯ)</p> <p>2. การให้บริการด้านอุปกรณ์การออกกำลังกาย การดูแลสุขภาพและการ แข่งขัน</p>
งานอนามัยและพยาบาล	นักศึกษา/บุคลากร	การให้บริการด้านป้องกัน ฟื้นฟู ดูแล และรักษาสุขภาพอนามัย
งานหอพัก	นักศึกษา	<p>1. การให้บริการด้านอาคารสถานที่ หอพักนักศึกษา</p> <p>2. การดูแลสวัสดิการนักศึกษาภายใน หอพัก</p>
งานทุนการศึกษาและให้คำปรึกษา	นักศึกษา	<p>1. การให้บริการด้านคำปรึกษา แนะนำ จิตวิทยา นักศึกษาพิการ</p> <p>2. การให้บริการเงินกู้ยืมเพื่อ การศึกษา ทุนการศึกษา</p>

งานพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่า สัมพันธ์	นักศึกษา/ศิษย์เก่า	1. การให้บริการด้านการจัด ส่งเสริม ดำเนินกิจกรรมเสริมหลักสูตร 2. การสร้างเครือข่ายศิษย์เก่า
งานพัฒนาวิชนัยนักศึกษา	นักศึกษา	1. การพัฒนาวิชนัยนักศึกษา

เมื่อกำหนดและจำแนกกลุ่มผู้รับบริการแล้ว จึงระบุจำนวนประชากรทั้งหมดในแต่ละกลุ่ม เพื่อนำไปกำหนดจำนวนเป้าหมายในการเก็บแบบสำรวจคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง SERVQUAL ต่อไป

2. การค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ

2.1) วิธีการค้นหาความต้องการจากผลประเมิน SERVQUAL ปี 2564

ประเด็นที่มีผลคุณภาพการให้บริการ (P-E) มีค่าเป็นลบต่ำกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ มีดังนี้

1. **ประเด็นด้านความพร้อมของสถานที่ / อุปกรณ์** เนื่องจากในช่วงที่ผ่านมาได้มีการเตรียมความพร้อมในการดำเนินกิจกรรมสำหรับนักศึกษา จึงได้มีอุปกรณ์ สื่อ ต่างๆ ที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรม ที่อยู่ระหว่างการดำเนินกิจกรรม และจัดสรรไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จึงทำให้เกิดความแออัดและไม่เป็นระเบียบ ซึ่งหากการดำเนินกิจกรรมแล้วเสร็จ ได้มีการจัดเก็บไว้อย่างเป็นระเบียบต่อไป

2. **ประเด็นด้านการให้บริการของบุคลากร และช่องทางการให้บริการ** กองพัฒนานักศึกษามีการให้บริการแก่นักศึกษา ในด้านต่างๆ เช่น ทุนการศึกษา กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา สุขภาพ กีฬา จิตวิทยา และหอพัก ซึ่งในปีที่ผ่านมาได้มีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID -19 ทำให้ต้องมีการสับเปลี่ยนมาทำงาน ประกอบกับนักศึกษาไม่สามารถเข้ามาติดต่อยังสถานที่ทำงานได้ จึงทำให้เกิดการล่าช้าในการให้บริการ ทั้งนี้ กองพัฒนานักศึกษาได้มีการปรับเปลี่ยน เพิ่มช่องทางการติดต่อกับนักศึกษา เช่น Website , Facebook , Line Group และโทรศัพท์ และยังมีการจัดทำคู่มือการเข้ารับบริการของส่วนงานต่าง ๆ ด้วย

ด้านการพัฒนาบุคลากร กองพัฒนานักศึกษา ได้นำข้อเสนอแนะจากผลประเมิน SERVQUAL ปี 2564 หารือร่วมกันกับบุคลากรในกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อการพัฒนากองพัฒนานักศึกษา เพื่อให้บุคลากรทราบถึงผลการประเมิน และสามารถนำผลดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางการพัฒนา ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

3. การกำหนดและจัดการบริการ

จากความต้องการของผู้รับบริการ ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด ด้านความพร้อมสถานที่และอุปกรณ์ กองพัฒนานักศึกษา ได้ดำเนินการในการจัดพื้นที่สำหรับการจัดเก็บอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรมให้เป็นระเบียบเรียบร้อย และด้านการให้บริการของบุคลากรและช่องทางการให้บริการ ได้มีการเพิ่มช่องทางในการแจ้งข่าวสาร ติดต่อสอบถามข้อมูล โดยได้มอบหมายให้มีผู้ดูแลในการตอบแบบสอบถามผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และสามารถประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง รวมถึงมีการพัฒนาบุคลากร โดยได้นำข้อเสนอแนะจากผลประเมิน SERVQUAL ปี 2564 มาร่วมกันกับบุคลากรในกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อการพัฒนาพัฒนานักศึกษา เพื่อให้บุคลากรทราบถึงผลการประเมิน และสามารถนำผลดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางการพัฒนา ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

4. การประเมินผลการให้บริการ

4.1) จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

มีการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการตามวิธีการในข้อ 1 ข้างต้นแล้ว จึงนำกลุ่มผู้รับบริการแต่ละกลุ่มมากำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n) ตามวิธีการที่เหมาะสม โดยมีขนาดกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด จำนวน 455 คน ทั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 644 คน คิดเป็นร้อยละ 142 ดังนี้

กลุ่มผู้รับบริการ	จำนวนประชากร (N)	วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n)	จำนวนผู้ตอบ
1. นักศึกษาชั้นปีที่ 1	14,757	ตารางแคร้ซิมอร์แกน	100	287
2. นักศึกษาชั้นปีที่ 2		14,757 เป็น 400	100	100
3. นักศึกษาชั้นปีที่ 3		และแบ่งโควต้าชั้นปี	100	98
4. นักศึกษาชั้นปีที่ 4 และชั้นปีที่สูงขึ้น		ละ 100 คน	100	99
5. อาจารย์	N/A	แบบเฉพาะเจาะจง	10	5
6. บุคลากรสายสนับสนุน	N/A	บุคคลที่มาติดต่อ กองพัฒนานักศึกษา	20	27
7. สมาคมศิษย์เก่าแม่โจ้	26	แบบเฉพาะเจาะจง	5	1
8. บุคลากรภายในกองพัฒนานักศึกษา (ประเมินงาน อำนวยการ)	20	N = n	20	27
รวม			455	644

4.2) ผลการประเมินตามประเด็นพิจารณา

1) ระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม เท่ากับ 4.07

2) ระดับการรับรู้หลังจากรับบริการตามประเด็นต่างๆ ดังนี้

มิติการบริการ	ข้อ	ประเด็นคำถาม	ผลประเมิน
กรณีใช้บริการ ณ สถานที่ตั้ง			
ลักษณะทาง กายภาพ	1	ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	4.31
	2	ความพร้อมและครบถ้วนในการใช้งานของอุปกรณ์และเอกสารสิ่งพิมพ์ ที่มีอยู่ในสถานที่ทำงาน	4.27
การตอบสนอง	3	บุคลากรสามารถตอบสนองท่านได้อย่างรวดเร็ว	4.25
	4	บุคลากรสามารถให้บริการทดแทนกันได้	4.24
กรณีใช้บริการด้วยช่องทางอื่น ๆ (โทรศัพท์ erp ระบบสารสนเทศ ฯลฯ)			
ลักษณะทาง กายภาพ	1	ความสะดวกและง่ายต่อการรับบริการด้วยช่องทางอื่น	3.82
	2	ข้อมูลที่ให้บริการในเว็บไซต์หน่วยงาน มีความพร้อม ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน	3.85
การตอบสนอง	3	ความพร้อมของเครื่องมือในการให้บริการช่องทางอื่น ๆ เช่น LINE Official, LINE กลุ่ม, Facebook หน่วยงาน ฯลฯ	3.83
	4	บุคลากรสามารถตอบสนองการบริการในช่องทางอื่น ๆ (โทรศัพท์, erp, LINE, Facebook ฯลฯ) ได้ทันท่วงที	3.80
การดูแลเอาใจใส่	5	บุคลากรให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร	4.11
	6	ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของบุคลากร	4.13
ความน่าเชื่อถือ	7	ได้รับบริการในสิ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง และครบถ้วน	4.14
	8	ได้รับบริการในสิ่งที่ต้องการตามเวลาที่กำหนด	4.08
ความมั่นใจ	9	ความมั่นใจในความรู้ ความสามารถ ความแม่นยำในสาขาวิชาชีพของบุคลากร	4.15
	10	ความมั่นใจต่อความสามารถในการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้น	4.13
ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้หลังจากรับบริการ			4.12

ผลการประเมินตามแนวทาง SERVQUAL ของกองพัฒนานักศึกษา มีระดับการรับรู้หลังจากรับบริการที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 แปลผลได้เป็น **การบริการระดับดี** โดยพบว่าประเด็นที่มีผลการประเมินน้อยที่สุด อยู่ในมิติของการบริการด้วยช่องทางอื่น ๆ (โทรศัพท์ erp ระบบสารสนเทศ ฯลฯ) ซึ่งพบว่าทุกประเด็น มีผลประเมินต่ำ

ซึ่งจากผลการประเมินดังกล่าว กองพัฒนานักศึกษา จึงได้จัดทำช่องทางการสื่อสาร และได้มีการประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาได้ทราบถึงช่องทางการสื่อสารผ่านสื่อต่างๆ เช่น Website , Facebook , Line และอื่นๆ เพื่อให้นักศึกษาได้เข้าถึงการบริการได้อย่างรวดเร็ว

5. การใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากผู้รับบริการไปพัฒนากระบวนการทำงาน

จากผลการประเมินดังกล่าว กองพัฒนานักศึกษาได้นำผลการประเมินเข้าเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารกองพัฒนานักศึกษา และวางแนวทางในการพัฒนาด้านการสื่อสารให้ดีขึ้น โดยจะมีการปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงาน และมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการสื่อสาร รวมถึงสื่อต่างๆ เพื่อเน้นให้เกิดการสื่อสารไปยังนักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

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 5 ข้อ = 5 คะแนน

เกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดที่ 1 ผู้รับบริการ ; ใช้ค่าเฉลี่ยของผลการประเมินส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 ดังนี้

ตัวชี้วัด	ผลประเมิน
ส่วนที่ 1 ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ	4.12
ส่วนที่ 2 กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ	5
ตัวชี้วัดที่ 1 ผู้รับบริการ	4.55