



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน กองกลาง งานประชาสัมพันธ์ โทร. ๓๘๖๕

ที่ ขว ๓/๓๐๓/๐๒๙๖

วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรื่อง ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองกลาง งานประชาสัมพันธ์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน อธิการบดี

ตามที่กองกลาง งานประชาสัมพันธ์ ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองกลาง งานประชาสัมพันธ์ เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน และพัฒนางานเพื่อให้เกิดการบริการที่ดีทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกองค์กร นั้น

กองกลาง งานประชาสัมพันธ์ ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองกลาง งานประชาสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โดยได้รับผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๐ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางณัฐธิดา ชาวน่าน)

ผู้อำนวยการกองกลาง

ทราบ + ทบทวนนางจะอยู่
ในระดับ "ดีมาก" นี้:

๒๓ ก.พ. ๒๕๖๔

ผลการประเมิน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานประชาสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ ปี 2563

ผลการประเมิน

การประเมินครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานประชาสัมพันธ์ กองกลาง เพื่อนำผลการประเมินมาวิเคราะห์พัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้ตรงกับความต้องการในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เข้าใจประเด็นที่ประเมินอย่างชัดเจน จึงแบ่งผลการประเมินเป็น 5 ตอน คือ

1. ประเภทผู้รับบริการ
2. หน่วยงาน
3. การประสานงาน และการรับบริการที่เกี่ยวข้อง
4. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ
5. ข้อเสนอแนะ

ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.51 – 5.00	ดีมาก
3.51 – 4.50	ดี
2.51 – 3.50	พอใช้
1.51 – 2.50	ต้องปรับปรุง
0.00 – 1.50	ต้องปรับปรุงเร่งด่วน

ตอนที่ 1 ประเภทผู้รับบริการ

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทผู้ใช้บริการ

ลำดับ	เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1	ผู้บริหาร	1	2
2	บุคลากรสายวิชาการ	2	4
3	บุคลากรสายสนับสนุน	47	94
	รวม	50	100

จากตาราง 1 พบว่า ประเภทผู้รับบริการทั้งหมดจำนวน 50 คน เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริหาร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2% รองลงมา บุคลากรสายวิชาการจำนวน 2 คิดเป็นร้อยละ 4% บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 47 คิดเป็นร้อยละ 94% ตามลำดับ

ตอนที่ 2 หน่วยงาน

ตาราง 2 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามของแต่ละหน่วยงาน

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
1	คณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติ	1	2
2	คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	1	2
3	คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์	1	2
4	คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์	1	2
5	คณะสหเวชศาสตร์	1	2
6	กองกลาง	14	28
7	กองกิจการนิสิต	6	12
9	กองคลัง	2	4
10	กองแผนงาน	1	2
11	กองอาคารสถานที่	4	8
12	กองบริการการศึกษา	7	14
13	โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยพะเยา	2	4
14	ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา	2	4
15	คณะทันตแพทยศาสตร์	3	6
16	ศูนย์การแพทย์และโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา	1	2
17	สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี	1	2
18	อื่นๆ	2	4
	รวม	50	100

จากตาราง 2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 18 หน่วยงาน เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กองกลาง จำนวน 14 คิดเป็นร้อยละ 28% รองลงมา กองบริการการศึกษา จำนวน 7 คิดเป็นร้อยละ 14% กองกิจการนิสิต จำนวน 6 คิดเป็นร้อยละ 12% กองอาคารสถานที่ จำนวน 4 คิดเป็นร้อยละ 8% คณะทันตแพทยศาสตร์ จำนวน 3 คิดเป็นร้อยละ 6% กองคลัง จำนวน 2 คิดเป็นร้อยละ 4% โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 2 คิดเป็นร้อยละ 4% ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา จำนวน 2 คิดเป็นร้อยละ 4% อื่นๆ จำนวน 2 คิดเป็นร้อยละ 4% คณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติ จำนวน 1 คิดเป็นร้อยละ 2% คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

จำนวน 1 คิดเป็นร้อยละ 2% คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ จำนวน 1 คิดเป็นร้อยละ 2% คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำนวน 1 คิดเป็นร้อยละ 2% คณะสหเวชศาสตร์ จำนวน 1 คิดเป็นร้อยละ 2% ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การประสานงานและการรับบริการที่เกี่ยวข้อง

ตาราง 3.1 แสดงจำนวนผู้ที่มาติดต่อประสานงานและรับบริการ (หน่วยข่าวสาร)

ลำดับ	หน่วยงานที่ให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1	การประสานงานด้านข่าวสาร	39	25.83
2	การประสานงานด้านการส่งข่าว สื่อมวลชน	19	12.58
3	การประสานงานการประชาสัมพันธ์ Facebook งานประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยพะเยา	31	20.53
4	การประสานงานการประชาสัมพันธ์ Facebook Fan page มพ.โพสต์	30	19.87
5	การประสานงานการประชาสัมพันธ์ Facebook Fan page มหาวิทยาลัย พะเยา	25	16.55
6	งานพัฒนาระบบ	7	4.64
	รวม	151	100

จากตาราง 3 จำนวนผู้ที่มาติดต่อประสานงานและรับบริการ (หน่วยข่าวสาร) พบว่าการประสานงานด้านข่าวสารจำนวน 39 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 25.83% การประสานงานการประชาสัมพันธ์ Facebook งานประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 31 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 20.53% การประสานงานการประชาสัมพันธ์ Facebook Fan page มพ.โพสต์ จำนวน 30 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.87% การประสานงานการประชาสัมพันธ์ Facebook Fan page มหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 25 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 16.55% การประสานงานด้านการส่งข่าวสื่อมวลชน จำนวน 19 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 12.58% งานพัฒนาระบบ จำนวน 7 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 4.64% ตามลำดับ

ตาราง 3.2 แสดงจำนวนผู้ที่มาติดต่อประสานงานและรับบริการ (หน่วยผลิตสื่อ)

ลำดับ	หน่วยงานที่ให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1	การประสานงานด้านการออกแบบ	22	18.49
2	การประสานงานด้านการบันทึกภาพ	30	25.21
3	การประสานงานวารสาร UP NEWS	15.13	15.13
4	การประสานงานนิตยสาร UP Life	7	5.88
5	การประสานงานด้านการผลิตรายการโทรทัศน์ และการ LIVE สด	14	11.76
6	การประสานงานระบบ ADD NEW UP	13	10.92
7	การประสานงานระบบ PR SYSTEM	15	12.61
	รวม	119	100

จากตาราง 3.2 จำนวนผู้ที่มาติดต่อประสานงานและรับบริการ (หน่วยผลิตสื่อ) พบว่าการประสานงานด้านการบันทึกภาพ จำนวน 30 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 25.21% การประสานงานด้านการออกแบบ จำนวน 22 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 18.49% การประสานงานวารสาร UP NEWS UP จำนวน 18 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 15.13% การประสานงานระบบ PR SYSTEM จำนวน 15 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 12.61% การประสานงานด้านการผลิตรายการโทรทัศน์ และการ LIVE สด จำนวน 14 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 11.76% การประสานงานระบบ ADD NEW จำนวน 13 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10.92% การประสานงานนิตยสาร UP Life จำนวน 7 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 5.88 % ตามลำดับ

ตาราง 3.3 แสดงจำนวนผู้ที่มาติดต่อประสานงานและรับบริการ
(หน่วยมวชนสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร)

ลำดับ	หน่วยงานที่ให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1	การประสานงานเครือข่าย ประชาสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร	41	42.3
2	การประสานงานเกี่ยวกับเครือข่ายผู้นำ ชุมชน	10	10.30
3	การประสานงานเกี่ยวกับเครือข่ายนิสิต	8	8.24
4	การให้บริการติดต่อสอบถาม โทรศัพท์ และโทรสารมหาวิทยาลัย	30	30.92
5	การประสานงานกิจกรรม UP CSR สู่อ CSV	8	8.24
	รวม	97	100

จากตาราง 3.3 จำนวนผู้ที่มาติดต่อประสานงานและรับบริการ (หน่วยมวชนสัมพันธ์และสื่อสาร
องค์กร) พบว่า การประสานงานเครือข่ายประชาสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร จำนวน 41 ครั้ง คิดเป็น
ร้อยละ 42.3% การให้บริการติดต่อสอบถามโทรศัพท์และโทรสารมหาวิทยาลัย จำนวน 30 ครั้ง คิด
เป็นร้อยละ 30.92% การประสานงานเกี่ยวกับเครือข่ายผู้นำชุมชน จำนวน 10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ
10.30% การประสานงานกิจกรรม UP CSR สู่อ UP CSV จำนวน 8 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 8.24% การ
ประสานงานเกี่ยวกับเครือข่ายเครือข่ายนิสิต จำนวน 8 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 8.24%

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตาราง 4 แสดงข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ลำดับ	ข้อหัวความพึงพอใจ	เฉลี่ย	ร้อยละ
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เรียกร้องผลตอบแทน	4.79	95.80
2	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ปรีกษา และข้อเสนอแนะในการให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.74	94.80
3	พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง	4.72	94.40
4	เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ	4.72	94.40
5	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.66	93.20
6	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.64	92.80
7	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.64	92.80
8	คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.64	92.80
9	การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	4.60	92.00
10	ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	4.58	91.60
11	ความสะดวก รวดเร็วของระบบสารสนเทศที่นำมาใช้อำนวยความสะดวก	4.56	91.20
12	ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และทันตามกำหนด	4.56	91.20
13	ความเพียงพอของอุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการ	4.54	90.80
15.	ความสะดวกของช่องทางการสื่อสาร	4.64	92.80
16.	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.54	90.80
	รวม	4.63	92.76

จากตาราง 4 พบว่าความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.76% เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เรียกร้องผลตอบแทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.8 % รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ บริการ และข้อเสนอแนะในการให้บริการด้วยความเต็มใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.8% พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.4 % เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาคเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.4%เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ มี ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.66 คิด เป็น ร้อย ละ 93.2 % ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.8 % ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.8 % คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.8 % ความสะดวกของช่องทางการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.8 % การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.6 คิดเป็นร้อยละ 92 % ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.6 % ความสะดวก รวดเร็วของระบบสารสนเทศที่นำมาใช้อำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.2 % ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และทันตามกำหนดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.2 % ความเพียงพอของอุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.8 % ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.8 % ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

5.1 ท่านคาดหวังต่อการให้บริการอย่างไร

-

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

-

5.3 คำชมเชยของการให้บริการ

-