

ตัวบ่งชี้ในการประเมินส่วนงานสนับสนุน

ตัวบ่งชี้ที่ 1 ผลประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ

รายงานความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายสื่อสารองค์กร สำนักงานมหาวิทยาลัย

ประจำปีงบประมาณ 2563

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายสื่อสารองค์กร สำนักงานมหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ 2563 มีการกำหนดประชากร คือ คณะทำงานเครือข่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายสื่อสารองค์กร คณะกรรมการส่งเสริมอัตลักษณ์ ภาพลักษณ์ และบริหารจัดการแบรนด์ ผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน และนักศึกษา ภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ด้วยวิธีการการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) ด้วยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) โดยให้ผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อ/ประสานงานกับฝ่ายสื่อสารองค์กร ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2563 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2563 เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีการตั้งเป้าหมายไว้ จำนวน 70 คน

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 107.14 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายสื่อสารองค์กร

สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
1. บุคลากรสายสนับสนุน	25	33.33
2. คณะทำงานเครือข่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายสื่อสารองค์กร	17	22.67
3. นักศึกษา	11	14.67
4. ศิษย์เก่า	9	12.00
5. บุคลากรสายวิชาการ	5	6.67
6. คณะกรรมการส่งเสริมอัตลักษณ์ ภาพลักษณ์ และบริหารจัดการแบรนด์	2	2.67
7. บุคคลภายนอก	2	2.67
7. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย	1	1.33
8. อื่น ๆ (เกษตรกร, หน่วยงานภายนอก, ผู้เข้ารับปริญญา)	3	4.00
รวม	75	100.00

2. วิธีการเก็บข้อมูล

ใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์จากโปรแกรม Google form ซึ่งจัดทำโดยกองพัฒนาคุณภาพ สำนักงานมหาวิทยาลัย ทั้งนี้แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายสื่อสารองค์กร สำนักงานมหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ 2563 ประกอบด้วยข้อคำถามให้เลือกตอบ โดยวัดระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งใช้วิธีวัดเจตคติด้วยมาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert scale) ระดับ 1-5 เรียงตามระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดไปถึงระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1.1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

1.2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1.3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4) ด้านคุณภาพการให้บริการ

และข้อคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถให้ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงาน

โดยให้กลุ่มเป้าหมายที่เข้ามาใช้บริการของหน่วยงาน เป็นผู้ตอบแบบสอบถามด้วยช่องทาง URL link และการสแกน QR Code โดยมีช่วงระยะเวลาในการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 พฤษภาคม 2563 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2563

3. รายงานผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายสื่อสารองค์กร สำนักงานมหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ 2563

ฝ่ายสื่อสารองค์กรทำการประเมินผลโดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ด้วยตัวเลขทศนิยม 2 ตำแหน่ง และทำการแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00
ระดับความพึงพอใจมาก	ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40
ระดับความพึงพอใจน้อย	ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80

ทั้งนี้ ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของฝ่ายสื่อสารองค์กร มีค่าเฉลี่ยที่ 4.24 แปลผลคือ **ระดับความพึงพอใจมากที่สุด** โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายสื่อสารองค์กร

ลำดับ	ประเด็นคำถามความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		4.23	
1	มีการแสดง/อธิบายกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการที่เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	4.16	0.79
2	กระบวนการให้บริการสามารถเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.29	0.83
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.27	
3	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.27	0.78
4	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ได้อย่างเหมาะสม	4.16	0.81
5	เจ้าหน้าที่บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อ่อนโยน เป็นกันเอง	4.41	0.74
6	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.25	0.79
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		4.19	
7	ความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	4.20	0.77
8	มีการเผยแพร่ข้อมูลของงานผ่านระบบสารสนเทศ เช่น Website, ระบบ IT ฯลฯ	4.20	0.82
9	มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.04	0.88
10	ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.32	0.68
ด้านคุณภาพการให้บริการ		4.26	
11	ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.27	0.74
12	ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.20	0.85
13	คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.31	0.75
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมทุกประเด็น		4.24	

ทั้งนี้ ข้อคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนต่อหัวหน้าฝ่ายสื่อสารองค์กร มีผู้ตอบ จำนวน 8 คำตอบ ดังนี้

- 1) ควรสร้างจุดเด่นของฝ่ายสื่อสารองค์กรให้ชัดเจนมากขึ้น โดยเน้นบุคลิกภาพที่ยิ้มแย้มแจ่มใสต่อผู้มาติดต่อ หรือผู้รับบริการทุกคน
- 2) อดทน ยืดหยุ่น เปิดรับฟังความคิดที่ร่วมสมัย เน้นงานเป็นหลัก ลดช่องว่างระหว่างวัย #เป็นกำลังใจ
- 3) ขอให้รักษาคุณภาพการให้บริการระดับนี้ต่อไป
- 4) ควรทำแบบฟอร์มขอใช้บริการ

- 5) น้องๆ นิสัยดี และให้ความร่วมมืออย่างดี
- 6) อยากให้มีทีมงานรองรับมากกว่าปัจจุบัน
- 7) อยากให้ทุกคนในองค์กรนี้มีการร่วมมือกันให้ชัดเจนเป็นรูปธรรมมากกว่านี้ เพื่อผลลัพธ์ที่ดีขึ้นให้กำลังใจทุกๆท่านในการดำเนินงานครับ
- 8) รักษามาตรฐานให้ดีต่อเนื่องครับ

4. วิเคราะห์ผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

ผลประเมินความพึงพอใจของฝ่ายสื่อสารองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 โดยประเด็นข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับ คือ

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย
1. เจ้าหน้าที่บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี เป็นกันเอง	4.41
2. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.32
3. คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.31

ส่วนประเด็นคำถามที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 ลำดับ คือ

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย
1. มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.04
2. มีการแสดง/อธิบายกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการที่เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	4.16
3. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ได้อย่างเหมาะสม	

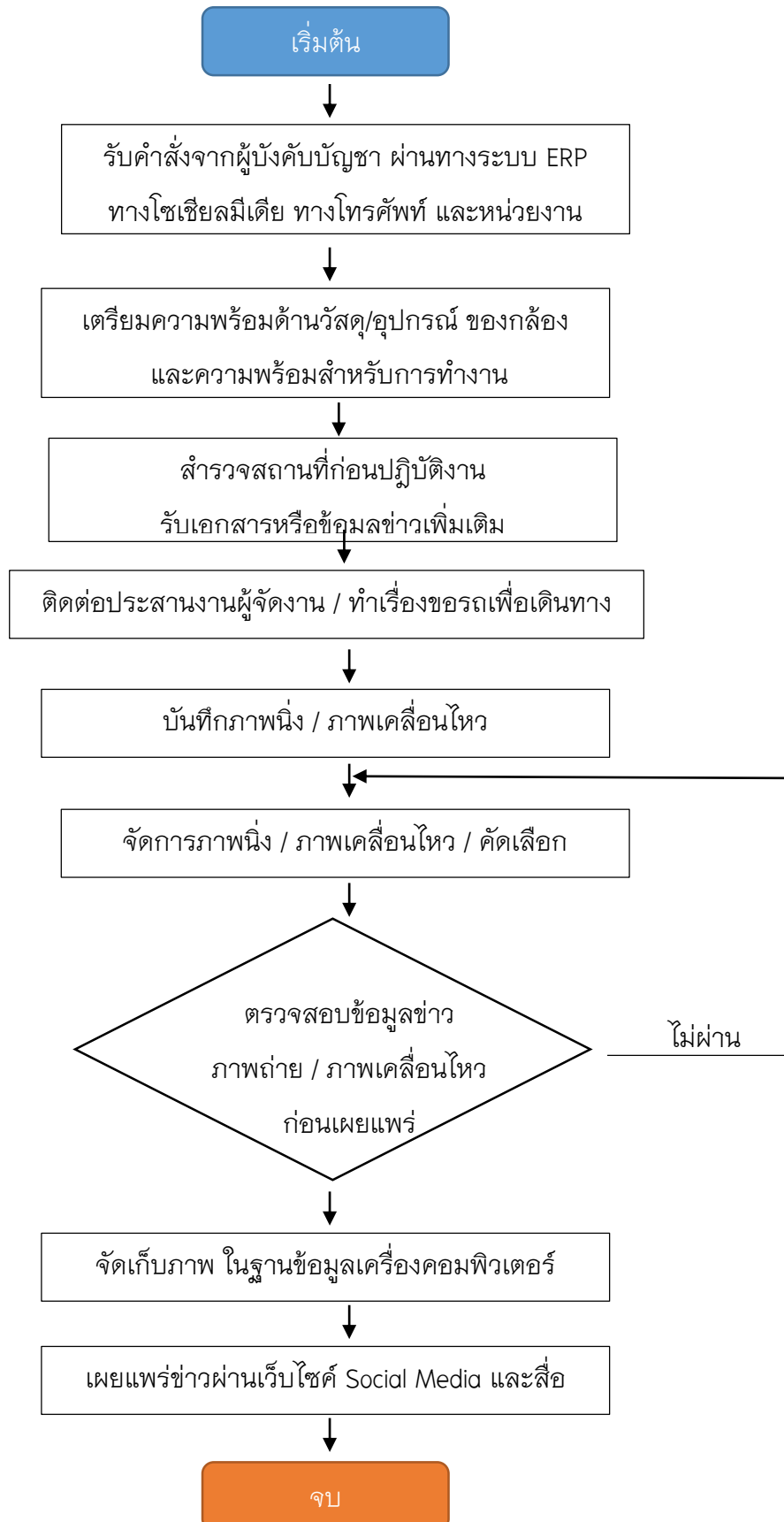
แนวทางการปรับปรุงผลการให้บริการ

ฝ่ายสื่อสารองค์กร ได้จัดทำแบบฟอร์มการขอใช้บริการ เพื่อให้เห็นถึงขั้นตอน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และสื่อที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวกิจกรรมทั้งหมด โดยลดขั้นตอนการดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารเพื่อให้การทำงานมีความรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์มากยิ่งขึ้น

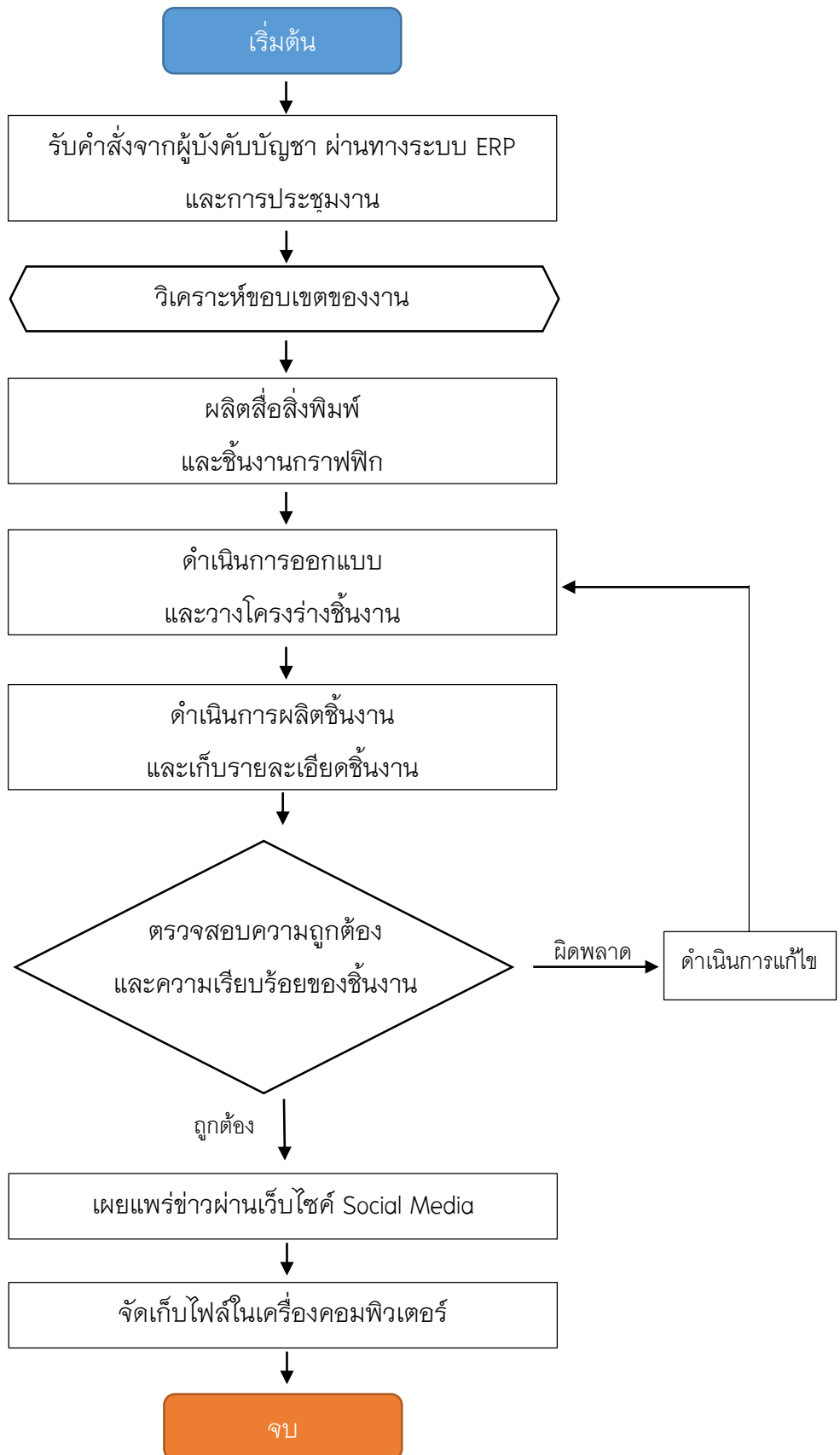
ในปี 2564 เตรียมสร้างทีมงานที่เน้นการใช้กลยุทธ์แบบ One Stop Service เพื่อให้บริการได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

ตอนที่ 1 กระบวนการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

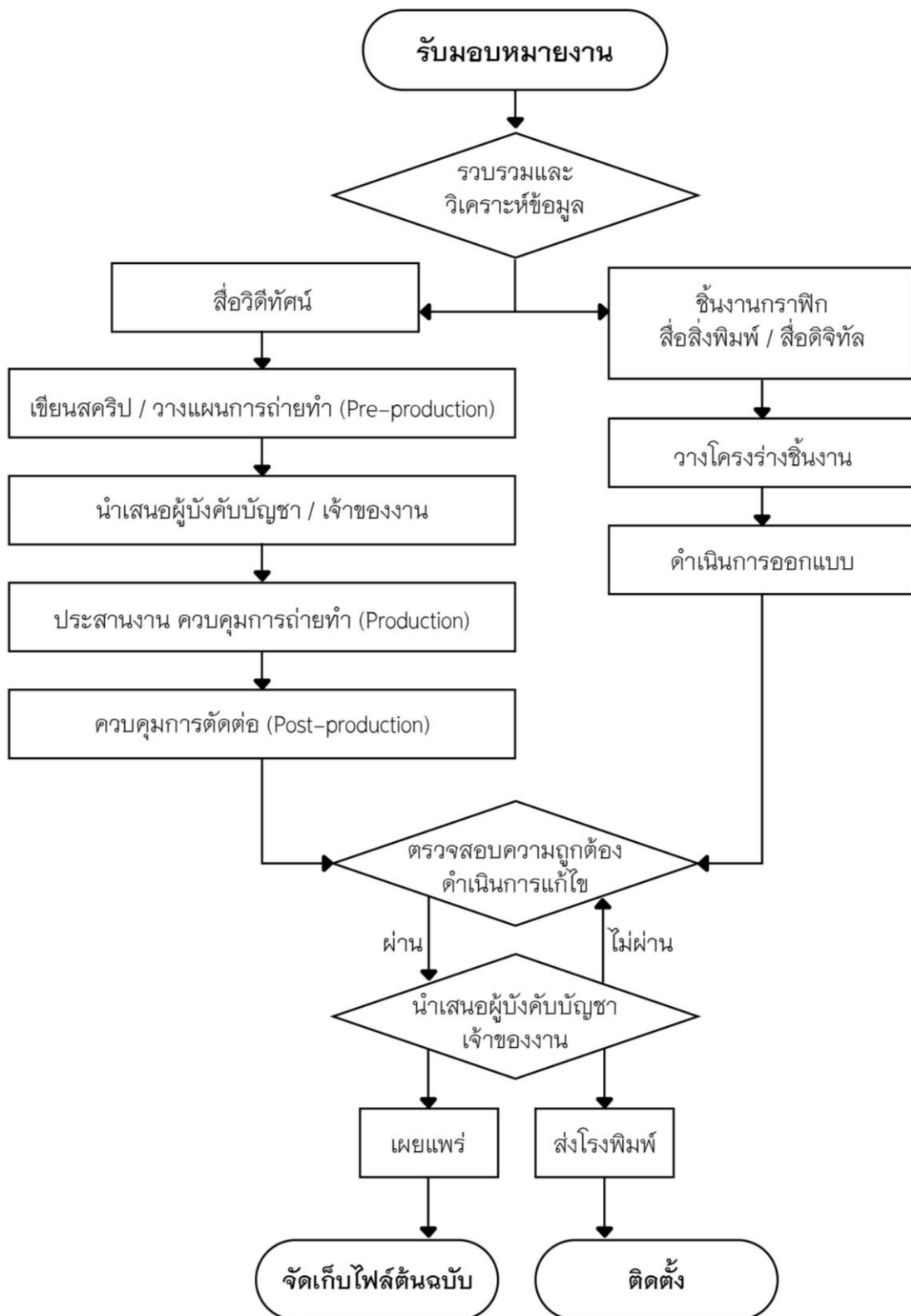
บันทึกภาพนิ่ง และภาพเคลื่อนไหว



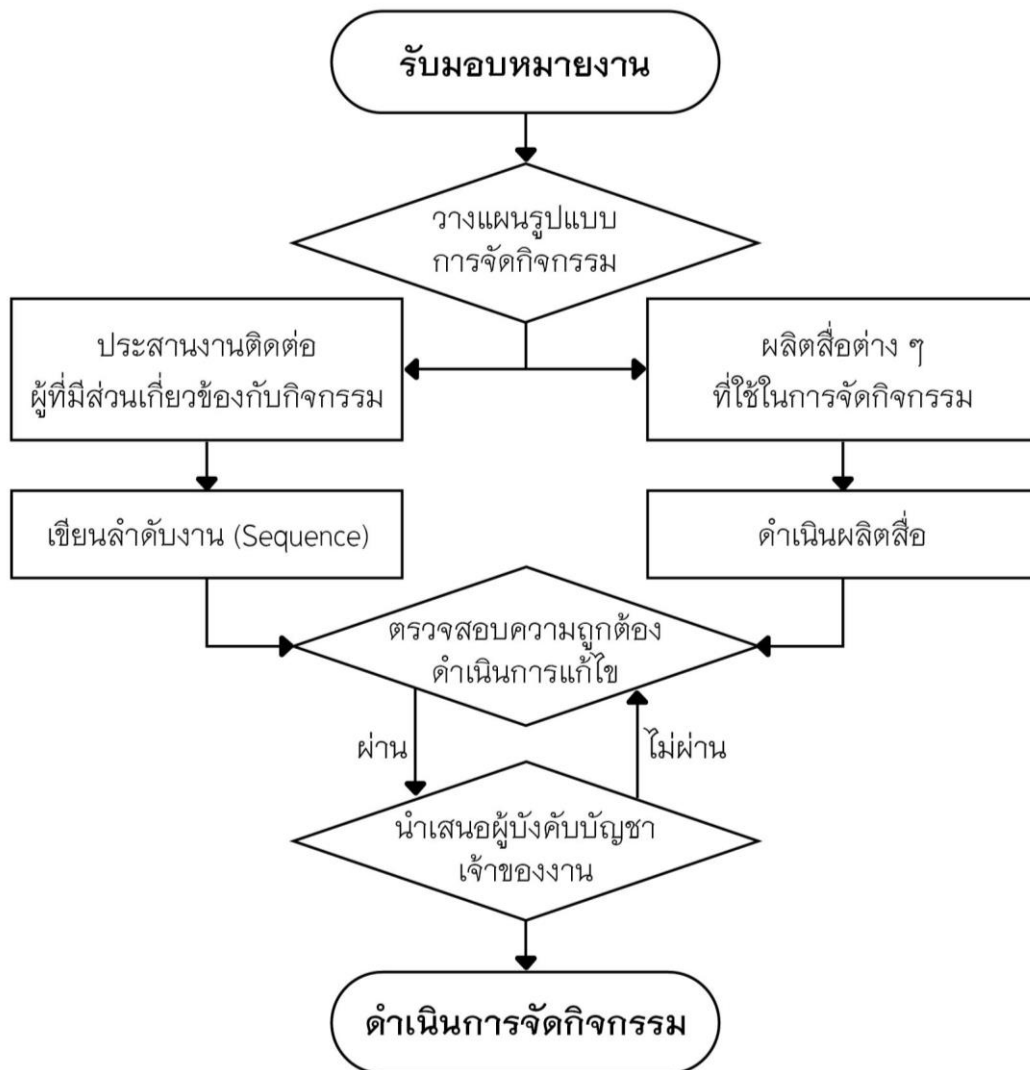
งานออกแบบ



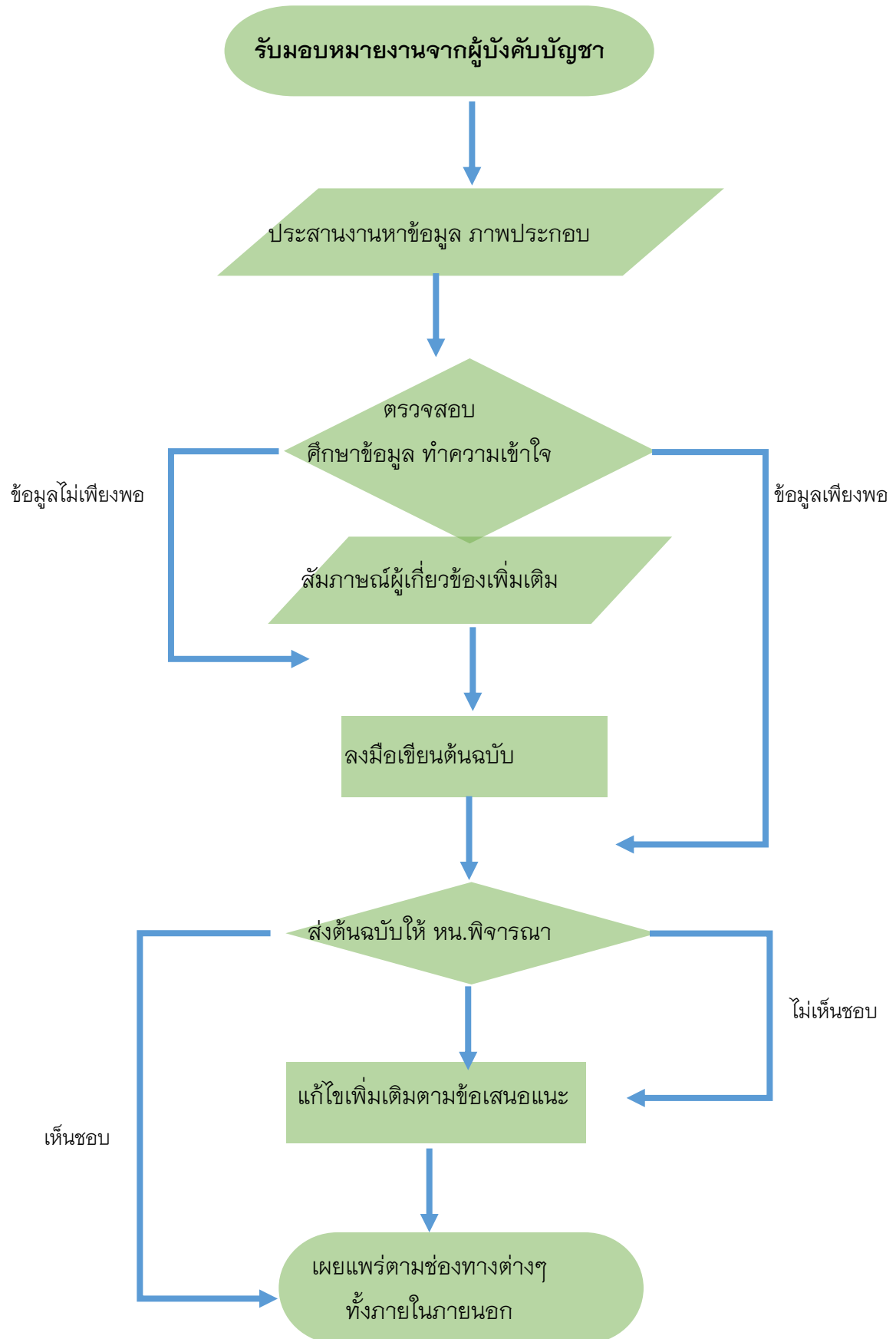
ขั้นตอนการปฏิบัติงานงานผลิตสื่อประชาสัมพันธ์



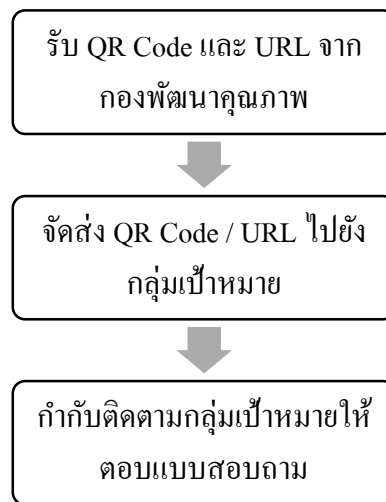
ขั้นตอนการปฏิบัติงานการบริหารจัดการกิจกรรมพิเศษ



1. งานเขียนข่าว / สกู๊ปข่าว พร้อมเผยแพร่



ตอนที่ 2 วิธีการเก็บข้อมูล



2.1) วิธีการจัดส่ง QR Code/URL และการกำกับติดตามให้กลุ่มเป้าหมายตอบแบบสอบถาม

2.2) หลักฐานการดำเนินการ

