บันทึกข้อความ

หน่วยงาน กองกลาง งานธุรการ **โทร.** ๑๐๑๗

ที่ อว๗๓๐๓/ว๒๒๓๕ **วันที่** ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจและประเด็นปัญหาต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อ กองกลาง มหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน อธิการบดี

ตามบันทึกข้อความที่ อว ๗๓๐๓/ว๑๕๑๓ ลงวันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๕ กองกลาง ได้ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและประเด็นปัญหาต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อกองกลาง มหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อนำผลที่ได้จากแบบสอบถามไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของกองกลาง ให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่ดีขึ้น นั้น

กองกลาง งานธุรการ ได้ดำเนินการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจและประเด็นปัญหาต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อกองกลาง มหาวิทยาลัยพะเยา โดยกองกลางได้รับผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ คิดเป็นร้อยละ ๘.๔๐ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารดังแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางณัฐธิดา ชาวน่าน)
ผู้อำนวยการกองกลาง

ทราบ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ดิเรก ธีระภูธร)
รองอธิการบดีฝ่ายการคลังและสื่อสารองค์กร ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา
๑๖ ธ.ค. ๒๕๖๕

ตาราง ๒ แสดงระดับความพึงพอใจ ด้านการใช้งาน

หัวข้อความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ให้บริการงานธุรการ กองกลาง มีความชัดเจน การให้บริการมีระยะเวลาที่เหมาะสมรวดเร็ว ทันตามกำหนด เวลา		
บริการรับ-ส่งหนังสือ	๔.๓๕	ดี
บริการรับ-ส่งไปรษณีย์	๔.๑๙	ดี
บริการยืมวัสดุครุภัณฑ์	๔.๒๕	ดี
บริการจองห้องประชุม	๔.๓๑	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๒๘	ดี

จากตาราง ๒ พบว่าความพึงพอใจด้านการใช้งานในภาพรวม อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บริการรับ-ส่งหนังสือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐% ร้อยละอยู่ในระดับดีรองลงมาบริการจองห้องประชุมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐% อยู่ในระดับดี บริการยืมวัสดุครุภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐% อยู่ในระดับดี บริการรับ-ส่งไปรษณีย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘% อยู่ในระดับดี ตามลำดับ

ตาราง ๓ แสดงระดับความพึงพอใจ ด้านการใช้งาน

หัวข้อความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
เจ้าหน้าที่งานธุรการ กองกลาง ให้บริการเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ		
บริการรับ-ส่งหนังสือ สารบรรณ	๔.๔๖	ดี
บริการรับ-ส่งไปรษณีย์	๔.๑๗	ดี
บริการยืมวัสดุครุภัณฑ์	๔.๒๙	ดี
บริการจองห้องประชุม	๔.๓๑	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๓๑	ดี

จากตาราง ๓ พบว่าความพึงพอใจด้านการใช้งานในภาพรวม อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บริการรับ-ส่งหนังสือ สารบรรณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๐ % อยู่ในระดับ ดี รองลงมาบริการจองห้องประชุม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐% อยู่ในระดับดี บริการยืมวัสดุครุภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐% อยู่ในระดับดี บริการรับ-ส่งไปรษณีย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๐% อยู่ในระดับดี ตามลำดับ

ตาราง ๔ แสดงระดับความพึงพอใจ ด้านการใช้งาน

หัวข้อความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสะดวก รวดเร็ว		
ระบบรับ-ส่งหนังสือ สารบรรณ	๔.๓๘	ดี
ระบบรับ-ส่งไปรษณีย์	๔.๒๑	ดี
ระบบจองห้องประชุม	๔.๓๓	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๓๑	ดี

จากตาราง ๔ พบว่าความพึงพอใจด้านการใช้งานในภาพรวม อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระบบรับ-ส่งหนังสือ สารบรรณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ อยู่ในระดับดี รองลงมา ระบบจองห้องประชุมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐% อยู่ในระดับดี และระบบรับ-ส่งไปรษณีย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐% อยู่ในระดับดี ตามลำดับ

ตาราง ๔ แสดงระดับความพึงพอใจ ด้านการใช้งาน

หัวข้อความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
การให้บริการงานประชุมและพิธีการ มีความชัดเจน และมีระยะเวลาที่เหมาะสม รวดเร็ว ถูกต้อง ทันตามเวลาที่กำหนด		
บริการจัดทำวาระประชุมคณะกรรมการบริหาร	๔.๒๓	ดี
บริการรายงานการประชุมคณะกรรมการบริหาร	๔.๒๕	ดี
บริการด้านพิธีการ	๔.๒๕	ดี
บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์	๔.๒๕	ดี
บริการยืมอุปกรณ์สำหรับจัดอาหารและเครื่องดื่ม	๔.๒๗	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๒๕	ดี

จากตาราง ๔ พบว่าความพึงพอใจด้านการใช้งานในภาพรวม อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บริการยืมอุปกรณ์สำหรับจัดอาหารและเครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔% อยู่ในระดับดี รองลงมา บริการรายงานการประชุมคณะกรรมการบริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐% อยู่ในระดับดี บริการด้านพิธีการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐% อยู่ในระดับดี บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐% อยู่ในระดับดี บริการจัดทำวาระประชุมคณะกรรมการบริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐% อยู่ในระดับดี ตามลำดับ

ตาราง ๕ แสดงระดับความพึงพอใจ ด้านการใช้งาน

หัวข้อความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
เจ้าหน้าที่งานประชุมและพิธีการให้บริการเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ		
บริการด้านจัดทำวาระประชุม	๔.๒๗	ดี
บริการด้านรายงานการประชุม	๔.๒๙	ดี
บริการด้านพิธีการ	๔.๒๕	ดี
บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์	๔.๒๕	ดี
บริการยืมอุปกรณ์สำหรับจัดอาหารและเครื่องดื่ม	๔.๒๗	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๒๗	ดี

ตารางที่ ๕ พบว่าความพึงพอใจด้านการใช้งานในภาพรวม อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าบริการด้านรายงานการประชุม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐% อยู่ในระดับดีรองลงมา บริการด้านจัดทำวาระประชุม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐% อยู่ในระดับดี บริการยืมอุปกรณ์สำหรับจัดอาหารและเครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐% อยู่ในระดับดี บริการด้านพิธีการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐% อยู่ในระดับดีบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๕% อยู่ในระดับดี ตามลำดับ

ตาราง ๖ แสดงระดับความพึงพอใจ ด้านการใช้งาน

หัวข้อความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
การให้บริการด้านประชาสัมพันธ์ ที่สะดวกรวดเร็ว ทันเหตุการณ์		
บริการด้านข่าวสาร	๔.๓๕	ดี
บริการด้านผลิตสื่อ	๔.๒๙	ดี
บริการด้านติดต่อสอบถาม	๔.๒๕	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๓๐	ดี

ตารางที่ ๖ พบว่าความพึงพอใจด้านการใช้งานในภาพรวม อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าบริการด้านข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐% อยู่ในระดับดีรองลงมา บริการด้านผลิตสื่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐% อยู่ในระดับดี บริการด้านติดต่อสอบถาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐% อยู่ในระดับดี ตามลำดับ

ตาราง ๗ แสดงระดับความพึงพอใจ ด้านการใช้งาน

หัวข้อความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
เจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์ให้บริการเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ		
บริการด้านข่าวสาร	๔.๓๓	ดี
บริการด้านผลิตสื่อ	๔.๓๓	ดี
หน่วยมวลชนสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร	๔.๔๐	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๓๕	ดี

ตารางที่ ๗ พบว่าความพึงพอใจด้านการใช้งานในภาพรวม อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าหน่วยมวลชนสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐% อยู่ในระดับดีรองลงมา บริการด้านข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐% อยู่ในระดับดี บริการด้านผลิตสื่อมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐% อยู่ในระดับดี ตามลำดับ

ตาราง ๘ แสดงระดับความพึงพอใจ ด้านการใช้งาน

หัวข้อความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ของมหาวิทยาลัยพะเยา ผ่านช่องทางใด		
facebook	๔.๔๘	ดี
website	๔.๐๘	ดี
line	๓.๖๐	ดี
twitter	๒.๕๔	พอใช้
instagram	๒.๘๕	พอใช้
สื่อสิ่งพิมพ์	๓.๔๘	ดี
เครือข่ายประชาสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร	๓.๙๒	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม	๓.๕๗	ดี

ตารางที่ ๘ พบว่าความพึงพอใจด้านการใช้งานในภาพรวม อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า facebook มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐% อยู่ในระดับดี website มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐% อยู่ในระดับดี เครือข่ายประชาสัมพันธ์และสื่อสารองค์กรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๔๐ อยู่ในระดับดี line มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๐% อยู่ในระดับดี สื่อสิ่งพิมพ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๖๐% อยู่ในระดับดี Instagram มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๐๐% อยู่ในระดับพอใช้ twitter มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๘๐ อยู่ในระดับพอใช้ ตามลำดับ

ท่านคาดหวังต่อการให้บริการด้านงานธุรการอย่างไร

๑. มีหลากหลายการบริการ มีความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง บุคลากรมีความเป็นมิตร และให้คำแนะนำดีมี จิตใจในการบริการ

๒. พัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง ใส่ใจเรื่องเอกสาร ประชาสัมพันธ์การใช้งาน สร้างมาตราฐานที่เที่ยงตรง คนใช้สามารถเข้าใจระบบเพราะคนทำระบบดูแลไม่ขาดช่วง มีการประสานทุกช่วงร่วมกันพัฒนาในการทำงานและขอให้รักษามาตรฐานการทำงานต่อไป

๓. ระบบ DMS มี Application ติดตามเรื่องรวดเร็วขึ้น สามารถรองรับมือถือได้เพื่อความสะดวกในการทำงาน

๔. ช่องทางการติดต่อ ออนไลน์สะดวก ใช้งานง่าย

ท่านคาดหวังต่อการให้บริการด้านงานประชุมและพิธีการอย่างไร

๑ .การประสานงาน การบริการของบุคลากรมีความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์สวยงาม ตรงตามเวลาตามวัตถุประสงค์ ถูกต้องเรียบร้อยและพัฒนาดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

๒. มีความรับผิดชอบต่องานที่ติดต่อไว้

๓. พิธีการในการดำเนินงานทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔. มีมาตราฐานในการดำเนินการได้ดี จึงทำให้มีการประสานงานอย่างทั่วถึง

๕. การยืมอุปกรณ์ประกอบการประชุมที่สะดวกรวดเร็วขึ้น และสถานที่เหมาะสม

ท่านคาดหวังต่อการให้บริการด้านงานประชาสัมพันธ์อย่างไร

๑. มีความรวดเร็ว ทั่วถึงข้อมูลและทันเหตุการณ์ ใส่ใจงานข่าว เข้าใจความสำคัญ ประชาสัมพันธ์ดี ในการให้ข้อมูล

๒. มีความร่วมมือกับคณะในการพัฒนาผลิตสื่อและยกระดับช่องทางการประชาสัมพันธ์ทั้งในระดับคณะและระดับมหาวิทยาลัย

๓. สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา

๔. ช่องทางการเผยแพร่หลากหลาย มีลิงค์สามารถค้นหาเพิ่มเติมในเพจย้อนหลังได้

๕. พัฒนาดีขึ้นมากอย่างต่อเนื่อง ก้าวสู่ความเป็นสากลมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

๑. กองกลางพบปะหน่วยงาน อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและปรึกษาหารือหาวิธีปรับปรุงการให้บริการของกองกลาง

๒.พัฒนาระบบ DMS ให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ ให้มีเมนูง่ายๆ ไม่ซับซ้อน และใช้เวลาในการโหลดให้เร็วขึ้นและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

๓. มีการดำเนินการในทิศทางเดียวกัน และมีประชุม KM งานธุรการ และศึกษาดูงานที่มหาวิทยาลัยใกล้เคียง

คำชมเชยของการให้บริการ

๑. บริการดีขอขอบคุณในความช่วยเหลือคณะทุกรูปแบบ เวลามีปัญหางานสารบรรณ เจ้าหน้าที่แอดมินมีการทำงานอย่างเป็นระบบ สามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วทำงานได้ดีอยู่แล้วค่ะ รักษามาตรฐานการทำงานต่อไป ระบบงานสารบรรณDMS ยอดเยี่ยม

๒. บุคลากรทุกคนมีความเอาใจใส่ต่องาน มีจิตบริการที่ดี บุคลากรของกลองกลางมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ความอนุเคราะห์และสนับสนุนงานของคณะฯ เป็นอย่างดียิ่ง

๓. จัดส่งไปรษณีย์รวดเร็วติดตามได้ง่าย เชื่อมต่อกับระบบอื่นได้ดี

๔. จงพัฒนาองค์กรให้ดียิ่งขึ้นต่อไป