

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการงานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2564

ตามที่ งานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ กองกลาง ประกอบด้วย แผนกงานเผยแพร่ข่าวสารและสื่อมวลชนสัมพันธ์ แผนกงานผลิตสื่อโทรทัศน์ แผนกงานออกแบบและผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ ได้แจกแบบประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการงานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2564 ให้แก่ผู้มารับบริการ ได้ทำการประเมิน จำนวน 100 ชุด นั้น บัดนี้ งานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยมีเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

ระดับมากที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน
ระดับมาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
ระดับปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
ระดับน้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
ระดับน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน

ในการแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับ ได้กำหนดเกณฑ์เป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายถึง	ระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายถึง	ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายถึง	ระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1.1 เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ชาย	40	40.0
2. หญิง	60	60.0
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 1.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 และเป็นเพศชาย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0

ตารางที่ 1.2 อายุ

ช่วงอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 20 ปี	10	10.0
2. 20 - 35 ปี	40	40.0

3. 36 - 45 ปี	30	30.0
4. 46 ปีขึ้นไป	20	20.0

จากตารางที่ 1.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในช่วงอายุ 20 - 35 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40 อยู่ในช่วงอายุ 36 - 45 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30 อยู่ในช่วงอายุ 46 ปีขึ้นไปจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20 และอยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10

ตารางที่ 1.3 สถานภาพ

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาจารย์/พนักงานมหาวิทยาลัย	20	20.0
เจ้าหน้าที่	60	60.0
นักศึกษา	10	10.0
อื่นๆ..... ประชาชนภายนอก	10	10.0

จากตารางที่ 1.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเจ้าหน้าที่ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 60 เป็นอาจารย์/พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20 เป็นนักศึกษา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10 เป็นประชาชนภายนอก จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10

ตารางที่ 1.4 การศึกษา

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	5.0
ปริญญาตรี	60	60.0
ปริญญาโท	20	20.0
ปริญญาเอก	15	15.0

จากตารางที่ 1.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 60 ระดับปริญญาโท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ระดับปริญญาเอก จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5

ตารางที่ 1.5 จำนวนครั้งที่ใช้บริการ

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1-5 ครั้ง	85	85.0
6-10 ครั้ง	10	10.0
มากกว่า 10 ครั้ง	5	5.0
ไม่เคยใช้บริการ	-	0.0

จากตารางที่ 1.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการใช้บริการ 1-5 ครั้ง จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 85 ใช้บริการ 6 - 10 ครั้ง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ใช้บริการ 10 ครั้ง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5 และไม่เคยใช้บริการ ไม่มี

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของงานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่

ตารางที่ 2.1 ความพึงพอใจในด้านการให้บริการ

ข้อ	ความคิดเห็น	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความ พึงพอใจ
1.	การติดต่อประสานงานระหว่างผู้ให้บริการ	80	10	10	-	-	4.70	มากที่สุด
2	ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน	90	10		-	-	4.90	มากที่สุด
3	ความสะดวกและรวดเร็วในการขอใช้บริการ	70	30	-	-	-	4.70	มากที่สุด
ความพึงพอใจรวม							4.76	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 มีความพึงพอใจในความสะดวกและรวดเร็วในการขอใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 และมีความพึงพอใจในการติดต่อประสานงานระหว่างผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ผลจากการวิเคราะห์ความพึงพอใจในด้านการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.76

ตารางที่ 2.2 ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

ข้อ	ความคิดเห็น	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความ พึงพอใจ
1	เจ้าหน้าที่การให้บริการด้วยความเต็มใจ	80	20	-	-	-	4.80	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการรับงาน ของผู้ใช้บริการ	90	10	-	-	-	4.90	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่ มีกริยา วาจาที่สุภาพเรียบร้อย ในการให้บริการ	85	15	-	-	-	4.85	มากที่สุด
ความพึงพอใจรวม							4.85	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการรับงานของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 มีความพึงพอใจในต่อเจ้าหน้าที่ มีกิริยา วาจาที่สุภาพเรียบร้อยในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่การให้บริการด้วยความเต็มใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ผลจากการวิเคราะห์ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85

ตารางที่ 2.3 ความพึงพอใจในด้านประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์

ข้อ	ความคิดเห็น	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความ พึงพอใจ
1	การสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์มีความรวดเร็วทันสมัย	80	10	10	.	-	4.70	มากที่สุด
2	สื่อมีความเข้าใจง่าย มีความถูกต้องครบถ้วน/สมบูรณ์	80	10	10	-	-	4.70	มากที่สุด
3	ช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	75	25	-	-	-	4.75	มากที่สุด
4	ข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ/มีประโยชน์/น่าสนใจ สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	75	25	-	-	-	4.75	มากที่สุด
ความพึงพอใจรวม							4.73	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในต่อช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 มีความพึงพอใจในข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ/มีประโยชน์/น่าสนใจ สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 มีความพึงพอใจในการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์มีความรวดเร็ว ทันสมัย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 มีความพึงพอใจในสื่อมีความเข้าใจง่าย มีความถูกต้องครบถ้วน/สมบูรณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ผลจากการวิเคราะห์ความพึงพอใจในด้านประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.73

ตารางที่ 2.4 ความพึงพอใจในด้านคุณภาพของงานที่ได้รับบริการ

ข้อ	ความคิดเห็น	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความ พึงพอใจ
1	ได้รับบริการตรงตามเวลา	90	10	-	-	-	4.90	มากที่สุด
2	ผลสำเร็จของงานที่ได้รับ	90	10	-	-	-	4.90	มากที่สุด
3	ความพึงพอใจงานที่ได้รับบริการ	95	5	-	-	-	4.95	มากที่สุด
ความพึงพอใจรวม							4.92	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อความพึงพอใจงานที่ได้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 มีความพึงพอใจในการได้รับบริการตรงตามเวลาที่ผู้รับ ต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 มีความพึงพอใจในผลสำเร็จของงานที่ได้รับ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ผลจากการวิเคราะห์ความพึงพอใจในด้านคุณภาพ ของงานที่ได้รับบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

1. เนื่องจากสถานการณ์โควิด อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบออนไลน์มากขึ้น เช่น การ LIVE สดผ่านช่องทางต่างๆ
2. ระบบรับสมัครนักศึกษาไม่สมบูรณ์ หาไม่เจอ ระบบซับซ้อน
3. การติดต่อหน่วยงานในมหาวิทยาลัยยากมาก น่าจะมีเบอร์ติดต่อหน่วยงานโดยตรง
4. เรียนออนไลน์น่าจะมีค่าน่าสนใจ
5. ระบบอินเทอร์เน็ตมหาวิทยาลัยฯ ช้ามาก น่าจะปรับปรุง