



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
กองกลาง มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ประจำปีการศึกษา 2567 (รอบที่ 1)
ระหว่าง 1 มิถุนายน 2567 – 30 พฤศจิกายน 2567

จัดทำโดย
กองกลาง มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

คำนำ

การจัดทำรายงานการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการทั้งภายในและภายนอก ต่อการให้บริการของกองกลาง สังกัด สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2567 (รอบที่ 1) ระหว่าง 1 มิถุนายน 2567 – 30 พฤศจิกายน 2567 ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ในการให้บริการทั้งภายในและภายนอก ของกองกลาง ของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2567 ของสำนักงานอธิการบดี ตามเกณฑ์ตัวบ่งชี้ ที่ 1.8 การให้บริการหน่วยงานภายในและภายนอก ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

อนึ่ง ขอขอบคุณ ผู้บริหาร อาจารย์ นักศึกษา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการ กองกลาง ประจำปีการศึกษา 2567 (รอบที่ 1) ระหว่าง 1 มิถุนายน 2567 – 30 พฤศจิกายน 2567 กองกลาง สำนักงานอธิการบดี จะนำผลการประเมินไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาการจัดการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ต่อไป

กองกลาง

มกราคม 2568

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทสรุปผู้บริหาร	1
ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน	2
สรุปผลการประเมิน และข้อเสนอแนะ	4
ข้อเสนอแนะ	11
ภาคผนวก	13
สรุปแผนภูมิ	21

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการทั้งภายในและภายนอก ต่อการให้บริการของกองกลาง สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2567 (รอบที่ 1) เป็นการเก็บข้อมูลระหว่าง 1 มิถุนายน 2567 – 30 พฤศจิกายน 2567 โดยทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างออนไลน์ ซึ่งเป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยและบุคคลภายนอก ที่ได้รับบริการกับกองกลาง และได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการให้บริการกองกลาง **ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73** สรุปและแยกเป็นด้านตามลำดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก **มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70**

2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก **มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบน 0.68**

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก **มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68**

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก **มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81**

5. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก **มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79**

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.33	0.68
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.38	0.70
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.32	0.68
4. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน	4.12	0.79
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.26	0.81
เฉลี่ยรวม	4.28	0.73

หมายเหตุ จากตาราง ความพึงพอใจด้านสารสนเทศหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้ กองกลาง ได้มีแผนการดำเนินงานปรับปรุงในการนำเสนอข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ ให้เป็นปัจจุบันและง่ายต่อการสืบค้นตามข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

เพื่อให้เกิดการพัฒนาของกองกลาง และแสดงให้เห็นถึงการตอบสนอง และความรับผิดชอบต่อองค์กร สังคม ชุมชน ซึ่งถือเป็นบทบาทของกองกลาง การตอบสนองดังกล่าวมีคุณภาพมากน้อยเพียงใดสามารถสะท้อนได้จากความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ทั้งเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน และประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจโดยทั่วไป จะพิจารณาประเด็นสำคัญ คือ

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ความพึงพอใจด้านสารสนเทศหน่วยงาน
- 5) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

ทั้งนี้ อาจรวมถึงความพึงพอใจต่อบทบาทของกองกลาง ทั้ง 3 ด้าน คือ การเป็นผู้เตือนสติสังคม การชี้นำสังคม การตอบสนองความต้องการของสังคม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจในแบบประมาณค่า ซึ่งโดยทั่วไปจะพิจารณาจากประเด็นที่สำคัญ คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

ผู้รับบริการ หมายถึง นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยหรือบุคคลภายนอกที่มารับบริการโดยตรง เช่น ผู้ปกครอง สถานประกอบการ เป็นต้น

ระยะเวลาในการประเมินความพึงพอใจ ตามปีการศึกษา ซึ่งมีการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างน้อย 2 ครั้ง ตามช่วงเวลาที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับหน่วยงาน

เกณฑ์การประเมิน

ใช้ค่าคะแนนผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน (คะแนนเต็ม 5)

การแปลความหมายข้อมูล

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของกองกลาง ประจำปีการศึกษา 2567 ใช้การวัดระดับความพึงพอใจ หรือระดับความคิดเห็น 5 ระดับ คือ

ระดับคะแนน 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ระดับคะแนน 2 หมายถึง น้อย

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับคะแนน 4 หมายถึง มาก

ระดับคะแนน 5 หมายถึง มากที่สุด

และกำหนดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพื่อการแปลผล ดังนี้

ระดับคะแนนเป็น 0.00 – 1.50 หมายถึง น้อยที่สุด

ระดับคะแนนเป็น 1.51 – 2.50 หมายถึง น้อย

ระดับคะแนนเป็น 2.51 – 3.50 หมายถึง ปานกลาง

ระดับคะแนนเป็น 3.51 – 4.50 หมายถึง มาก

ระดับคะแนนเป็น 4.51 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด

หมายเหตุ การประเมินต้องครอบคลุมอย่างน้อย 5 ประเด็น ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ความพึงพอใจด้านสารสนเทศหน่วยงาน
- 5) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

สรุปผลการประเมิน และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ กองกลาง สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2567 (รอบที่ 1) เป็นการเก็บข้อมูลระหว่าง 1 มิถุนายน 2567 – 31 พฤศจิกายน 2567 โดยได้ทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างออนไลน์ โดยกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยและบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายตามระดับ ดังนี้

- ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป
- ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการกองกลาง
- ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการในกองกลาง

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภท

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้บริหาร	5	6.5
บุคลากรสายวิชาการ	13	16.9
บุคลากรสายสนับสนุน	56	72.7
หน่วยงานภายนอก ประชาชนทั่วไป	3	3.9
รวม	77	100

จากตาราง 1 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงาน บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 72.7 ลำดับรองลงมาได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 ผู้บริหาร จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 และหน่วยงานภายนอก ประชาชนทั่วไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 ตามลำดับ

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการช่องทางต่างๆ ในกองกลาง

ติดต่อกับงาน	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
ติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง	69	26.3
ติดต่อโทรศัพท์ภายใน	49	20.1
ติดต่อโทรศัพท์ส่วนตัว	36	14.8
ประสานโดยหนังสือราชการ (บันทึกข้อความ)	38	15.6
ประสานผ่าน E-MAIL	3	1.2
ติดต่อผ่านแอปพลิเคชัน FACEBOOK / LINE	30	12.3
รับบริการผ่านระบบอื่นๆ ของกองกลาง	19	7.8
รวม	244	100

จากตาราง 2 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง จำนวน 69 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 26.3 ลำดับรองลงมาได้แก่ ติดต่อโทรศัพท์ภายใน จำนวน 49 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 20.1 และ ประสานโดยหนังสือราชการ (บันทึกข้อความ) จำนวน 38 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 15.6 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการกองกลาง

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

: ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. มีความชัดเจนของข้อมูลและการสื่อสาร	4.38	0.65	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	4.25	0.75	มาก
3. ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสม	4.34	0.70	มาก
4. การให้บริการทันตามระยะเวลาที่กำหนด	4.30	0.65	มาก
5. มีความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการ	4.38	0.67	มาก
รวม	4.33	0.68	มาก

จากตาราง 3 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า มีความชัดเจนของข้อมูลและการสื่อสาร และมีความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแยกดังนี้

มีความชัดเจนของข้อมูลและการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65

มีความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 อยู่ในระดับมาก

ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 การให้บริการทันตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการกองกลาง
สำนักงานอธิการบดี

: ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ	4.34	0.68	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม	4.37	0.74	มาก
3. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.34	0.71	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ (ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้)	4.43	0.70	มาก
5. เจ้าหน้าที่ไม่รับสิ่งของตอบแทน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.43	0.68	มาก
รวม	4.38	0.70	มาก

จากตาราง 4 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ (ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้) และเจ้าหน้าที่ไม่รับสิ่งของตอบแทน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 , 0.68 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม มีค่าเฉลี่ย 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 อยู่ในระดับมาก และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดและมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ และเจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 , 0.71 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี
: ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. สถานที่มีความพร้อม สะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.36	0.67	มาก
2. การจัดการพื้นที่บริการ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	4.34	0.62	มาก
3. เครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน มีความพร้อมเพียงพอต่อการให้บริการ	4.30	0.71	มาก
4. การติดต่อสอบถามข้อมูล สามารถเข้าถึงการรับบริการได้ง่าย	4.32	0.75	มาก
5. มีช่องบริการเร่งด่วน เมื่อต้องการติดต่อเรื่องด่วนที่สุด	4.30	0.67	มาก
รวม	4.32	0.68	มาก

จากตาราง 5 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า . สถานที่มีความพร้อม สะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 อยู่ในระดับมาก การจัดการพื้นที่บริการ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 อยู่ในระดับมาก การติดต่อสอบถามข้อมูล สามารถเข้าถึงการรับบริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 อยู่ในระดับมาก และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดและมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ เครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน มีความพร้อมเพียงพอต่อการให้บริการ และ มีช่องบริการเร่งด่วน เมื่อต้องการติดต่อเรื่องด่วนที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 และ 0.67 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

: ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

ด้านสารสนเทศหน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
1. เว็บไซต์กองกลาง และหน่วยงานในสังกัดสืบค้นได้ง่าย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน	4.10	0.79	มาก
2. การสื่อสารเผยแพร่ข้อมูลหลากหลายช่องทาง	4.20	0.77	มาก
3. ฐานข้อมูลกองกลางและหน่วยงานในสังกัด มีความคุ้มค่า มีประโยชน์ อ้างอิงได้	4.10	0.83	มาก
4. ข้อมูลมีความทันสมัย สามารถลดค่าใช้จ่ายหรือลดต้นทุนการให้บริการ	4.10	0.79	มาก
5. การประชาสัมพันธ์ มีอย่างสม่ำเสมอ และทันต่อสถานการณ์	4.10	0.75	มาก
รวม	4.12	0.79	มาก

จากตาราง 6 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านสารสนเทศหน่วยงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า การสื่อสารเผยแพร่ข้อมูลหลากหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 อยู่ในระดับมาก และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือเว็บไซต์กองกลาง และหน่วยงานในสังกัดสืบค้นได้ง่าย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน ฐานข้อมูลกองกลางและหน่วยงานในสังกัด มีความคุ้มค่า มีประโยชน์ อ้างอิงได้ ข้อมูลมีความทันสมัย สามารถลดค่าใช้จ่ายหรือลดต้นทุนการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์ มีอย่างสม่ำเสมอ และทันต่อสถานการณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 , 0.83 , 0.79 และ 0.75อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการของกองกลาง
สำนักงานอธิการบดี

: คุณภาพในการให้บริการ

คุณภาพในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.39	0.81	มาก
2. ได้รับบริการคุ้มค่า มีประโยชน์	4.37	0.82	มาก
3. สามารถปรับปรุงการปฏิบัติงาน กรณีได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	4.32	0.79	มาก
4. รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	4.30	0.83	มาก
5. ภาพรวมการให้บริการของกองกลาง	4.33	0.81	มาก
รวม	4.26	0.81	มาก

จากตาราง 7 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า ได้รับบริการตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 อยู่ในระดับมาก ได้รับบริการคุ้มค่า มีประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 อยู่ในระดับมาก ภาพรวมการให้บริการของกองกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 อยู่ในระดับมาก สามารถปรับปรุงการปฏิบัติงาน กรณีได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 อยู่ในระดับมาก และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ปัญหาที่พบ (ในกรณีต้องการให้ปรับปรุง)

จากผลสำรวจความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็น รายละเอียดดังนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- 1.1 มีความรวดเร็ว เป็นขั้นตอน
- 1.2 ควรพัฒนาให้สั้น ง่าย รวดเร็วต่อการปฏิบัติ
- 1.3 ไม่มีข้อมูลขั้นตอนในการให้บริการ
- 1.4 มีลำดับขั้นตอนการให้บริการตามความเหมาะสม
- 1.5 สามารถชี้แจงขั้นตอนการให้บริการได้อย่างเหมาะสม
- 1.6 เร็ว ทันสมัย
- 1.7 ให้การบริการตามขั้นตอนที่ดี
- 1.8 มีการพัฒนาที่ดีขึ้น
- 1.9 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนไม่มีสิ่งใดที่จะต้องแก้ไข

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 2.1 มีความรู้ความสามารถตรงตามงาน
- 2.2 ยังให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องประสานงานหลายฝ่าย
- 2.3 เจ้าหน้าที่หน่วยให้บริการบางท่านพูดจาแนะนำด้วยอารมณ์ไม่มีหลักการมักใส่ความรู้สึกส่วนตัว

ลงไปในการเสนอแนะควรปรับปรุง

- 2.4 มีการพัฒนา เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยความเป็นมิตร
- 2.5 เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ ช่วยเหลือและแจ้งขั้นตอนการขอรับบริการ
- 2.6 ตอบคำถามและสามารถบอกได้ชัดเจนถูกต้อง
- 2.7 ยิ้มแย้มแจ่มใส
- 2.8 มีความความและสุภาพเรียบร้อย
- 2.9 พัฒนาการให้บริการดีกว่าเดิม
- 2.10 การให้บริการที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส และมีความเต็มใจให้บริการ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 3.1 เหมาะสม
- 3.2 มีความพร้อมในการให้บริการ
- 3.3 ยังมีบางขั้นตอนที่ยังต้องใช้ทั้งเอกสารและออนไลน์
- 3.4 อยากให้มีบริการเครื่องถ่ายเอกสาร
- 3.5 มีความสะดวกรวดเร็ว
- 3.6 ที่มีอยู่ก็ดีอยู่แล้ว

4. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

- 4.1 อยากให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการที่ทันสมัยกว่านี้
- 4.2 การติดต่อสื่อสารสะดวก
- 4.3 ระบบสื่อสารมีความรวดเร็ว เข้าถึงง่าย
- 4.4 สืบค้นข้อมูลไม่เจอเพราะไม่รู้ว่าจะต้องติดต่อฝ่ายงานใด
- 4.5 ควรจัดระเบียบให้ค้นหาได้ง่ายขึ้น
- 4.6 ปรับปรุงให้แต่ละระบบมีความสอดคล้องกันและกัน เพื่อให้ลงข้อมูลได้ง่ายขึ้น
- 4.7 ดี

5. ด้านคุณภาพการให้บริการ

- 5.1 มีความเหมาะสม อยู่ในเกณฑ์ที่ดี
- 5.2 ดีแล้ว
- 5.3 การกระตือรือร้น
- 5.4 มีการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารได้ทันเหตุการณ์
- 5.5 มีการสื่อสารและให้บริการได้อย่างรวดเร็ว
- 5.6 บุคลากรสุภาพเรียบร้อยดี และให้การบริการดี
- 5.7 ดีที่สุด

ภาคผนวก



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประชาสัมพันธ์ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี โทร.๑๑๑๙

ที่

วันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการกองนโยบายและแผน ปีการศึกษา ๒๕๖๗ (รอบที่ ๑)

เรียน คณบดี / ผู้อำนวยการสำนัก / ผู้อำนวยการสถาบัน / งานตรวจสอบภายใน

ด้วย กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการกองกลาง ปีการศึกษา ๒๕๖๗ (รอบที่ ๑ ระหว่าง ๑ มิถุนายน ๒๕๖๗ - ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๗) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ มาปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนในการให้บริการของหน่วยงานและพัฒนา งานด้านการให้บริการของกองกลาง นั้น

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านและบุคลากรในหน่วยงานของท่าน ตอบแบบสอบถามดังกล่าว ได้ที่ลิงก์ <https://forms.gle/emATE๒w๗FMHLTeAs๗> หรือสามารถสแกน QR Code ที่ปรากฏท้ายหนังสือฉบับนี้ ภายในวันศุกร์ที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๗ เพื่อทำการรวบรวมข้อมูล และรายงานผลแก่คณะกรรมการบริหารสำนักงานอธิการบดีต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวอนิมนิ สุกกuma)

ผู้อำนวยการกองกลาง



แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

แบบสอบถาม ตามแบบฟอร์ม Google Forms



ส่วนที่ 1 จาก 3

แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของกองกลาง ปีการศึกษา 2567 รอบที่ 1

B *I* U ↶ ↷

คำชี้แจง กองกลาง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จากหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก ต่อการให้บริการของกองกลาง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนการให้บริการ และปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น จึงขอความร่วมมือจากท่านโปรดกรอกแบบสอบถามให้ครบถ้วนต่อไป (เข้ารับบริการระหว่าง 1 มิถุนายน 2567 – 30 พฤศจิกายน 2567)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

คำอธิบาย (ระบุหรือไม่ก็ได้)

1. ประเภทผู้รับบริการ *

- 1. ผู้บริหาร
- 2. บุคลากร สายวิชาการ
- 3. บุคลากร สายสนับสนุน
- 4. นักศึกษา
- 5. หน่วยงานภายนอก / ประชาชนทั่วไป+
- อื่นๆ...

⋮

2. หน่วยงานที่ท่านสังกัด *

- 1. คณะครุศาสตร์
 - 2. คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
 - 3. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
 - 4. คณะวิทยาการจัดการ
 - 5. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
 - 6. คณะพยาบาลศาสตร์
 - 7. บัณฑิตวิทยาลัย
 - 8. โครงการจัดตั้งวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
-
- 9. สำนักงานอธิการบดี
 - 10. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
 - 11. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 12. สำนักศิลปะและวัฒนธรรม
 - 13. สถาบันวิจัยและพัฒนา
 - 14. งานตรวจสอบภายใน
 - 15. ภายนอกมหาวิทยาลัย (หน่วยงานภายนอก / ประชาชนทั่วไป)

...

3. ช่องทางที่ท่านขอรับบริการจากกองกลาง สำนักงานอธิการบดี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) *

1. รับบริการจากเจ้าหน้าที่โดยตรง
2. ติดต่อโดยโทรศัพท์ภายใน/ภายนอก
3. ติดต่อโดยโทรศัพท์ส่วนตัว
4. ประสานโดยหนังสือราชการ (บันทึกข้อความ)
5. ประสานผ่าน EMAIL
6. รับบริการผ่านแอปพลิเคชัน FACEBOOK / LINE
7. รับบริการผ่านระบบอื่น ๆ ของกองกลาง (จองห้องประชุม จองรถ แจงซ่อม พัสดุไปรษณีย์ สมุดรงาน การลา)

ส่วนที่ 2 จาก 3

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

✕ ⋮

ค่าคะแนน ระดับความพึงพอใจ

5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง พึงพอใจมาก

3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง พึงพอใจน้อย

1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ *

	5	4	3	2	1
1.1 มีความชัดเจน...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.2 ขั้นตอนการใ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.3 ระยะเวลาใน...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.4 การให้บริการ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.5 มีความโปร่ง...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ *

	5	4	3	2	1
2.1 เจ้าหน้าที่มีค...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.2 เจ้าหน้าที่ให้...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.3 เจ้าหน้าที่รับ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.4 เจ้าหน้าที่มีค...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.5 เจ้าหน้าที่ไม่...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก *

	5	4	3	2	1
3.1 สถานที่มีควา...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.2 การจัดพื้นที่...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.3 เครื่องมืออุป...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.4 การติดต่อสอ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.5 มีช่องบริการ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน *

	5	4	3	2	1
4.1 เว็บไซต์กอง...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.2 การสื่อสารเพ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.3 ฐานข้อมูลก...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.4 ข้อมูลมีความ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.5 การประชาสัมพันธ์...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. ด้านคุณภาพการให้บริการ *

	5	4	3	2	1
5.1 ได้รับความ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.2 ได้รับความ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.3 สามารถรับ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.4 รับฟังความ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.5 ภาพรวมการ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ส่วนที่ 3 จาก 3

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โปรตรบบปัญหาที่พบ ในกรณีต้องการให้ปรับปรุง



คำอธิบาย (ระบุหรือไม่ก็ได้)

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ข้อความคำตอบสั้นๆ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อความคำตอบสั้นๆ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อความคำตอบสั้นๆ

4. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

ข้อความคำตอบสั้นๆ

5. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ข้อความคำตอบสั้นๆ

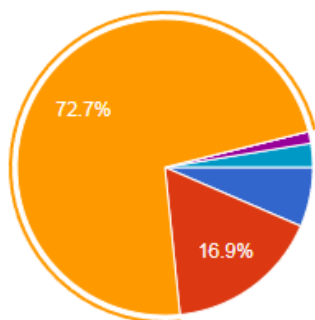
สรุปแผนภูมิ

แบบสรุปแผนภูมิ

1. ประเภทผู้รับบริการ

คำตอบ 77 ข้อ

 คัดลอกแผนภูมิ

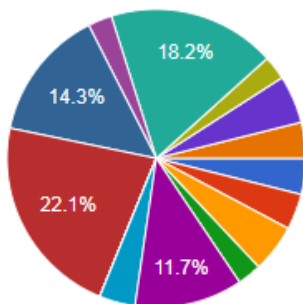


- 1. ผู้บริหาร
- 2. บุคลากร สายวิชาการ
- 3. บุคลากร สายสนับสนุน
- 4. นักศึกษา
- 5. หน่วยงานภายนอก / ประชาชนทั่วไป+
- 5. หน่วยงานภายนอก / ประชาชนทั่วไป

2. หน่วยงานที่ท่านสังกัด

คำตอบ 77 ข้อ

 คัดลอกแผนภูมิ



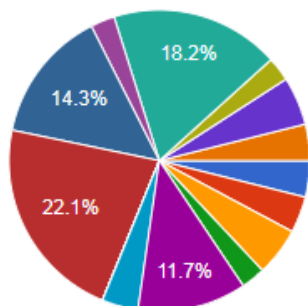
- 1. คณะครุศาสตร์
- 2. คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยี...
- 3. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
- 4. คณะวิทยาการจัดการ
- 5. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- 6. คณะพยาบาลศาสตร์
- 7. บัณฑิตวิทยาลัย
- 8. โครงการจัดตั้งวิทยาลัยนานาชาติ มหาวริ...

▲ 1/2 ▼

2. หน่วยงานที่ท่านสังกัด

คำตอบ 77 ข้อ

 คัดลอกแผนภูมิ



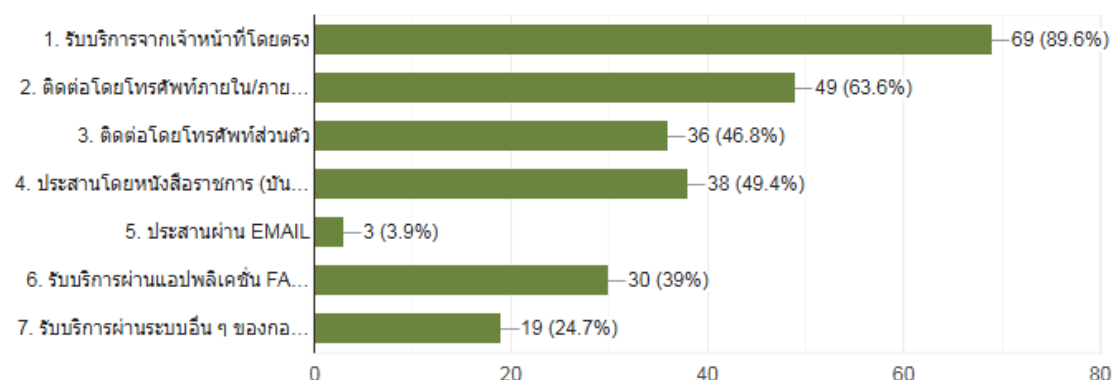
- 9. สำนักงานอธิการบดี
- 10. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
- 11. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 12. สำนักศิลปะและวัฒนธรรม
- 13. สถาบันวิจัยและพัฒนา
- 14. งานตรวจสอบภายใน
- 15. ภายนอกมหาวิทยาลัย (หน่วยงานภาย...

▲ 2/2 ▼

3. ช่องทางที่ท่านขอรับบริการจากกองกลาง สำนักงานอธิการบดี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

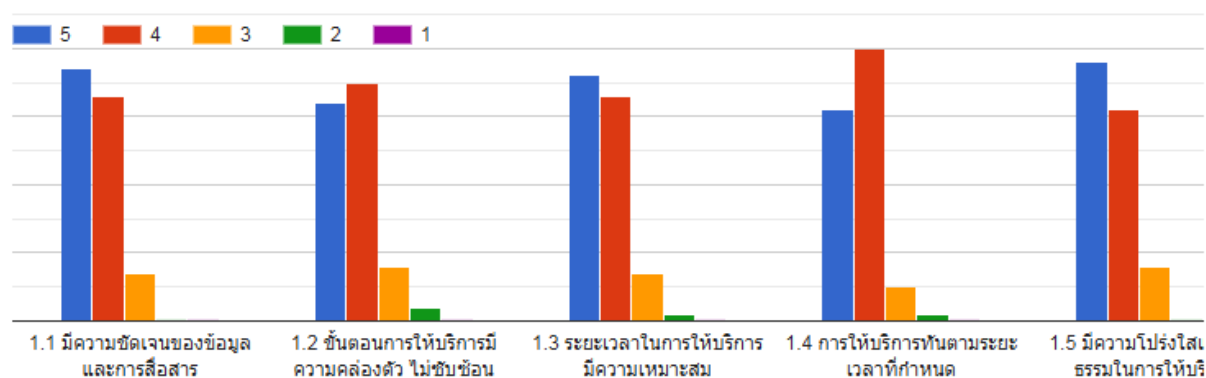


คำตอบ 77 ข้อ

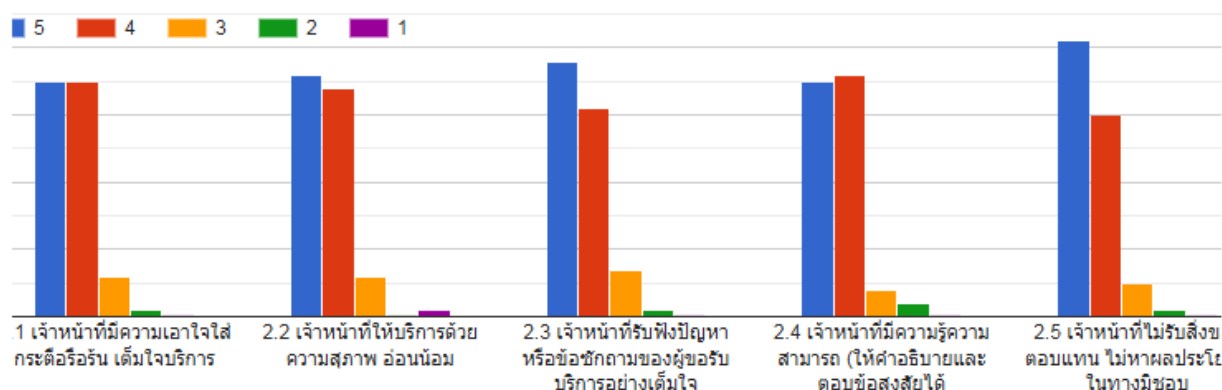


ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

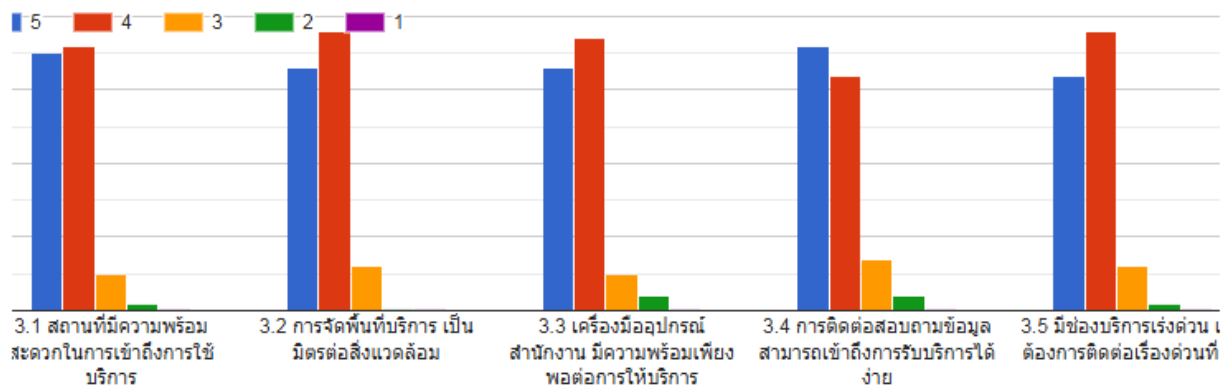


2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่



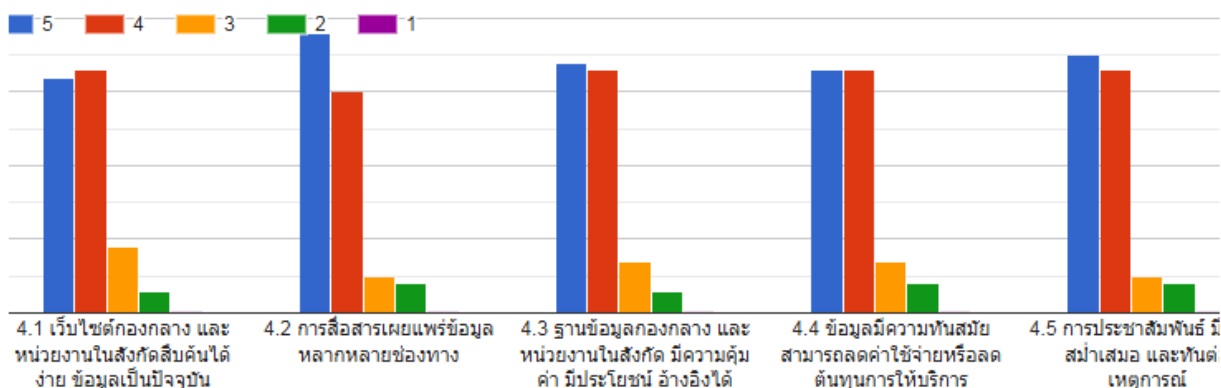
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

คัดลอกแผนภูมิ



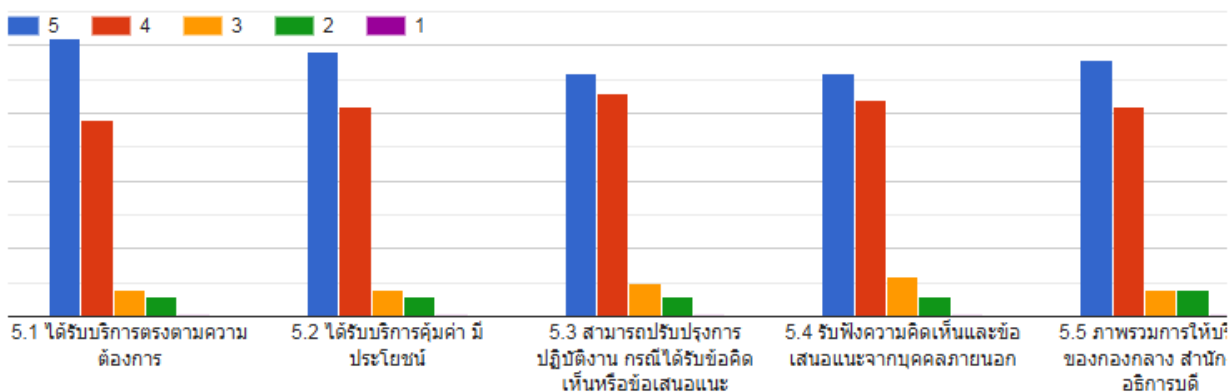
4. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

คัดลอกแผนภูมิ



5. ด้านคุณภาพการให้บริการ

คัดลอกแผนภูมิ

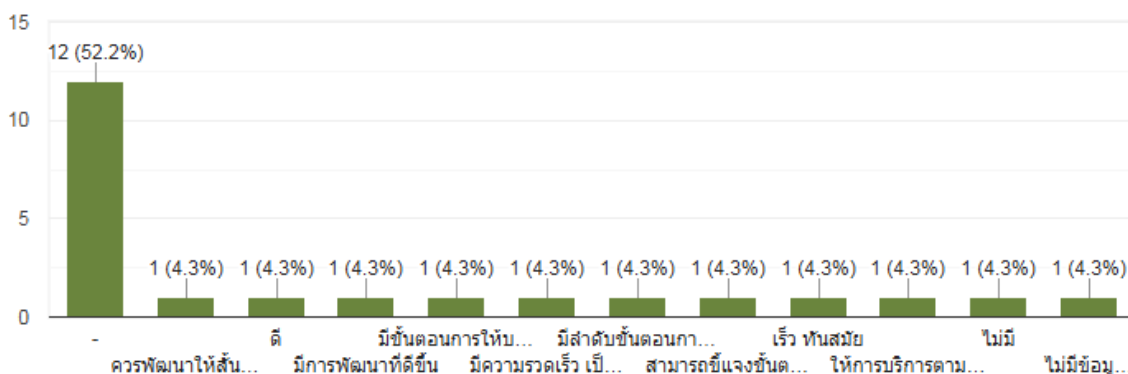


ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โปรระบบปัญหาที่พบ ในกรณีที่ต้องการให้ปรับปรุง

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ



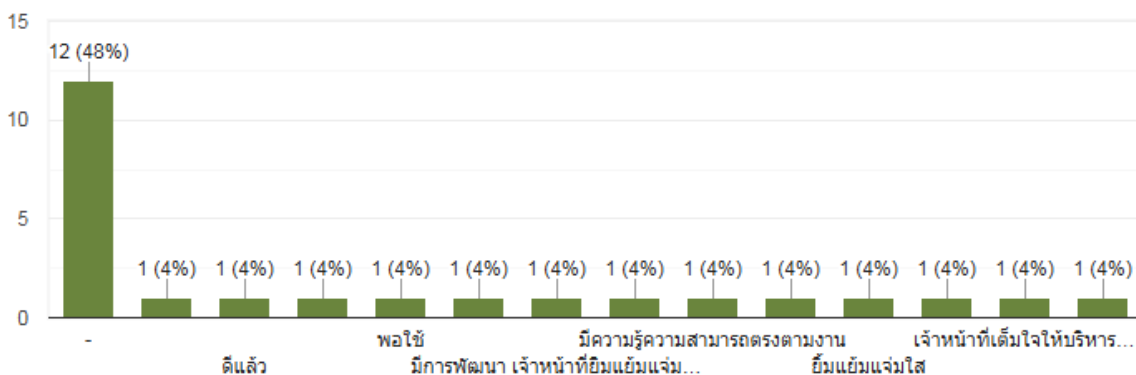
คำตอบ 23 ข้อ



2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



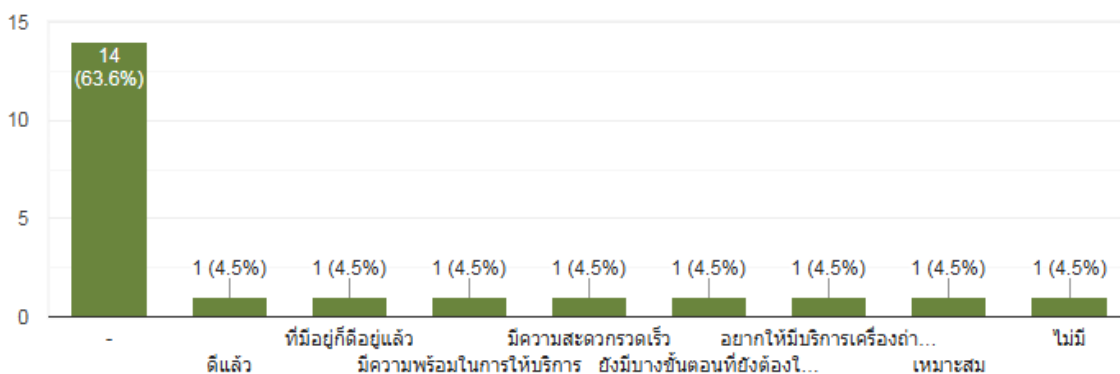
คำตอบ 25 ข้อ



3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



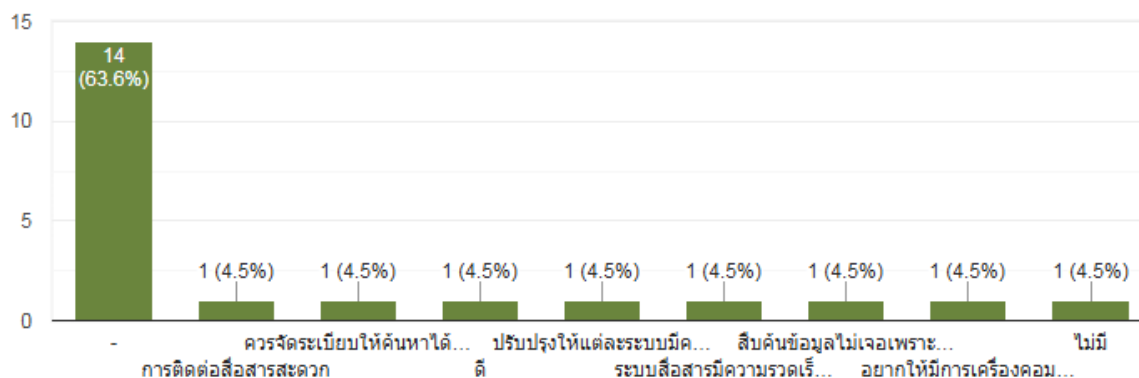
คำตอบ 22 ข้อ



4. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

 คัดลอกแผนภูมิ

คำตอบ 22 ข้อ



5. ด้านคุณภาพการให้บริการ

 คัดลอกแผนภูมิ

คำตอบ 22 ข้อ

