



สรุปผล

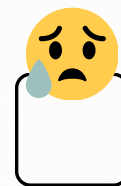
# การประเมิน

## ความพึงพอใจการให้บริการ กองนโยบายและแผน (ครั้งที่ 1)

CONNECTING PEOPLE :

: SMILING AND SYMPATHY

WHAT IS YOUR GENERAL FEELING ABOUT OUR SERVICE?



ประจำปีการศึกษา 2567

กองนโยบายและแผน  
สำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

## คำนำ

การจัดทำ รายงานการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการกองนโยบายและแผน สังกัด สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2567 (ครั้งที่ 1) ระหว่าง 1 มิถุนายน 2567 – 30 พฤศจิกายน 2567 ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อให้เกิดการพัฒนาของกองนโยบายและแผน และแสดงให้เห็นถึงการตอบสนอง และความรับผิดชอบต่อองค์กร สังคม ชุมชน ซึ่งถือเป็นบทบาทของกองนโยบายและแผน ว่าการตอบสนองดังกล่าวมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด สามารถสะท้อนได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน และประชาชนผู้มารับบริการ

อนึ่ง ขอขอบคุณหน่วยงานต่าง ๆ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการตอบแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการกองนโยบายและแผน ประจำปีการศึกษา 2567 (ครั้งที่ 1) ระหว่าง 1 มิถุนายน 2567 – 30 พฤศจิกายน 2567 ที่ทำให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

กองนโยบายและแผน

ธันวาคม 2567

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	1
ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน	2
สรุปผลการประเมิน และข้อเสนอแนะ	4
ภาคผนวก	10

## บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการกองนโยบายและแผน สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2567 (ครั้งที่ 1) เป็นการเก็บข้อมูลระหว่าง 1 มิถุนายน 2567 – 30 พฤศจิกายน 2567 โดยทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างออนไลน์ 130 ชุด ซึ่งเป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยและประชาชนทั่วไป ที่เคยได้รับบริการกับกองนโยบายและแผน ทั้งนี้ กองนโยบายและแผนได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจการให้บริการกองนโยบายและแผน **ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78** สรุปและแยกเป็นด้านตามลำดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80
4. ด้านคุณภาพในการให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71
5. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.41	0.78
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.40	0.79
3. ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.32	0.80
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.30	0.71
5. ความพึงพอใจสารสนเทศหน่วยงาน	4.17	0.85
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.32</b>	<b>0.78</b>

**หมายเหตุ** จากตาราง ความพึงพอใจด้านสารสนเทศหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ทั้งนี้ กองนโยบายและแผน ได้มีแผนการดำเนินงานปรับปรุงด้านข้อมูลสารสนเทศให้มีความหลากหลายมากขึ้น และตอบโจทย์ผู้รับบริการมากขึ้น

## ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

### ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

เพื่อให้เกิดการพัฒนาของกองนโยบายและแผน และแสดงให้เห็นถึงการตอบสนองและความรับผิดชอบต่อองค์กร สังคม ชุมชน ซึ่งถือเป็นบทบาทของกองนโยบายและแผน การตอบสนองดังกล่าวมีคุณภาพมากขึ้นเพียงใด สามารถสะท้อนได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน และประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจโดยทั่วไป จะพิจารณาประเด็นสำคัญ คือ

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
- 5) ความพึงพอใจด้านสารสนเทศหน่วยงาน

ทั้งนี้ อาจรวมถึงความพึงพอใจต่อบทบาทของกองนโยบายและแผนทั้ง 3 ด้าน คือ การเป็นผู้เตือนสติสังคม การชี้นำสังคม การตอบสนองความต้องการของสังคม

**ความพึงพอใจของผู้รับบริการ** หมายถึง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจในแบบประมาณค่า ซึ่งโดยทั่วไปจะพิจารณาจากประเด็นที่สำคัญ คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

**ผู้รับบริการ** หมายถึง นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย หรือบุคคลภายนอกที่มารับบริการโดยตรง เช่น ผู้ปกครอง สถานประกอบการ เป็นต้น

**ระยะเวลาในการประเมินความพึงพอใจ** ตามปีการศึกษา ซึ่งมีการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างน้อย 2 ครั้ง ตามช่วงเวลาที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับหน่วยงาน

### เกณฑ์การประเมิน

ใช้ค่าคะแนนผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน (คะแนนเต็ม 5)

### การแปลความหมายข้อมูล

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการกองนโยบายและแผน ประจำปีการศึกษา 2567 ใช้การวัดระดับความพึงพอใจ หรือระดับความคิดเห็น 5 ระดับคือ

ระดับคะแนน 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ระดับคะแนน 2 หมายถึง น้อย

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับคะแนน 4 หมายถึง มาก

ระดับคะแนน 5 หมายถึง มากที่สุด

และกำหนดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพื่อการแปลผล ดังนี้

ระดับคะแนนเป็น 1.00 – 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) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
- 5) ความพึงพอใจด้านสารสนเทศหน่วยงาน

## สรุปผลการประเมิน และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการกองนโยบายและแผน สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2567 (ครั้งที่ 1) เป็นการเก็บข้อมูลระหว่าง 1 มิถุนายน 2567 – 30 พฤศจิกายน 2567 โดยได้ทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างออนไลน์ จำนวน 130 ชุด โดยกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยและประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการกองนโยบายและแผน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการในกองนโยบายและแผน

### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล

ตาราง 1 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภท

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้บริหาร	11	8.46
สายวิชาการ	24	18.46
สายสนับสนุน	95	73.08
<b>รวม</b>	<b>130</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 1 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 73.08 ลำดับรองลงมาได้แก่สายวิชาการ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 18.46 และผู้บริหาร จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 8.46 ตามลำดับ

ตาราง 2 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณะครุศาสตร์	10	7.69
คณะวิทยาการจัดการ	7	5.40
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	7	5.40
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	15	11.54
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	8	6.15
คณะพยาบาลศาสตร์	6	4.61
สถาบันวิจัยและพัฒนา	6	4.61
สำนักงานอธิการบดี	42	32.30
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	11	8.46
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	9	6.92
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	1	0.77
บัณฑิตวิทยาลัย	2	1.54
ตรวจสอบภายใน	4	3.07
หน่วยงานภายนอก/อื่น ๆ	2	1.54
<b>รวม</b>	<b>130</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 2 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 32.30 ลำดับรองลงมาได้แก่ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.54 และสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 8.46 ตามลำดับ

ตาราง 3 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ติดต่อขอรับบริการกับหน่วยงาน

ติดต่อกับงาน	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
งานบริหารและธุรการ	88	28.21
งานวิเคราะห์แผนงบประมาณและยุทธศาสตร์	60	19.23
งานผังแม่บทและออกแบบก่อสร้าง	10	3.21
งานวิเทศสัมพันธ์และสถาบันภาษา	33	10.58
งานประกันคุณภาพและการประเมิน	75	24.03
ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน	46	14.74
<b>รวม</b>	<b>312</b>	<b>100.00</b>



จากตาราง 3 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ติดต่อขอรับบริการกับงานที่มีความถี่มากที่สุด คือ งานบริหารและธุรการ คิดเป็นร้อยละ 28.21 ลำดับรองลงมาได้แก่ ติดต่องานประกันคุณภาพและการประเมิน คิดเป็นร้อยละ 24.03 และงานวิเคราะห์แผนงบประมาณและยุทธศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 19.23 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการกองนโยบายและแผน

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ : ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. มีความชัดเจนของข้อมูลและการสื่อสาร	4.28	0.84	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	4.26	0.75	มาก
3. ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสม	4.37	0.76	มาก
4. การให้บริการทันตามเวลาที่กำหนด	4.32	0.86	มาก
5. ความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการ	4.38	0.77	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.32</b>	<b>0.80</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน คือ ความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 อยู่ในระดับมาก และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 อยู่ในระดับมาก

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ : ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ	4.42	0.74	มาก
2. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม	4.44	0.76	มาก
3. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถาม ของผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ	4.32	0.86	มาก
4. มีความรู้ความสามารถ (ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้)	4.35	0.81	มาก
5. ไม่รับสิ่งของตอบแทน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ	4.47	0.76	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.40</b>	<b>0.78</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 5 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า เจ้าหน้าที่ไม่รับสิ่งของตอบแทน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 อยู่ในระดับมาก และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยคือ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 อยู่ในระดับมาก

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ : ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่มีความพร้อม สะอาด สะดวก	4.47	0.74	มาก
2. การจัดพื้นที่บริการ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	4.38	0.76	มาก
3. เครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน มีความพร้อม ต่อการให้บริการ	4.39	0.79	มาก
4. ผู้รับบริการเข้าถึงการรับบริการได้ง่าย	4.43	0.80	มาก
5. ช่องทางการให้บริการ การจัดสถานที่ มีความเหมาะสม	4.42	0.80	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.41</b>	<b>0.78</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 6 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า สถานที่ที่มีความพร้อม สะอาด สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 อยู่ในระดับมาก และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การจัดพื้นที่บริการเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 อยู่ในระดับมาก

**ตาราง 7** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ : **ด้านสารสนเทศ**  
**หน่วยงาน**

ด้านสารสนเทศหน่วยงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. เว็บไซต์สืบค้นง่าย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน	4.17	0.82	มาก
2. มีการสื่อสารเผยแพร่ข้อมูลหลายช่องทาง	4.12	0.82	มาก
3. ฐานข้อมูลในเว็บไซต์มีความคุ้มครอง	4.13	0.81	มาก
4. เว็บไซต์ข้อมูลมีความทันสมัย มีความน่าสนใจ	4.28	0.83	มาก
5. เพจ Facebook มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารสม่ำเสมอ ทันต่อเหตุการณ์	4.14	0.95	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.17</b>	<b>0.85</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 7 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านสารสนเทศ หน่วยงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า เว็บไซต์สืบค้นง่าย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 อยู่ในระดับมาก และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีการสื่อสารเผยแพร่ข้อมูลหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 อยู่ในระดับมาก

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ : คุณภาพในการให้บริการ

คุณภาพในการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	4.29	0.71	มาก
2. ได้รับความบริการมีความคุ้มค่าคุ้มประโยชน์	4.31	0.69	มาก
3. เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน	4.37	0.66	มาก
4. มีการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานเมื่อได้รับข้อเสนอแนะ	4.25	0.75	มาก
5. ภาพรวมการให้บริการกองนโยบายและแผน	4.26	0.72	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.30</b>	<b>0.71</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 8 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 อยู่ในระดับมาก และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานเมื่อได้รับข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 อยู่ในระดับมาก

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ปัญหาที่พบ (ในกรณีต้องการให้ปรับปรุง)

จากผลสำรวจความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น ดังนี้

1. สถานที่ภายในหน่วยงานคับแคบ
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการระดับดีมาก
3. เจ้าหน้าที่สามารถตอบปัญหาและให้ข้อเสนอแนะทางแอปพลิเคชันไลน์ได้ดี

ภาคผนวก



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี

ที่ กนผ.ว๐๑๙๐/๒๕๖๗

วันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการกองนโยบายและแผน ปีการศึกษา ๒๕๖๗ (รอบที่ ๑)

เรียน คณบดี / ผู้อำนวยการสำนัก / ผู้อำนวยการสถาบัน / งานตรวจสอบภายใน


ด้วย กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการกองนโยบายและแผน ปีการศึกษา ๒๕๖๗ (รอบที่ ๑ ระหว่าง ๑ มิถุนายน ๒๕๖๗ - ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๗) เพื่อนำข้อมูลที่ได้พัฒนางานด้านการให้บริการของกองนโยบายและแผน นั้น

กองนโยบายและแผน จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านและบุคลากรในหน่วยงานของท่าน ตอบแบบสอบถามดังกล่าว ได้ที่ลิงก์ <https://forms.gle/๓๑TyWjTm๕B๖๖w๑๙A> ภายในวันศุกร์ที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๗ เพื่อรวบรวมและรายงานผลฯ แก่คณะกรรมการบริหารสำนักงานอธิการบดีต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เคื่อนฉาย ไชยบุตร  
รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและเทคโนโลยี

## แบบสอบถาม ตามแบบฟอร์ม Google Forms



ส่วนที่ 1 จาก 2

## แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการกอง นโยบายและแผน ปีการศึกษา 2567 (รอบที่ 1)

**B I U**  

ผาจารย์แจ้ง กองนโยบายและแผน ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มาติดต่อการให้บริการกองนโยบายและแผน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนการให้บริการ จึงขอความร่วมมือจากท่านโปรดกรอกแบบสอบถามให้ครบถ้วน (ระหว่าง 1 มิถุนายน 2567 – 30 พฤศจิกายน 2567)

1. ประเภทผู้รับบริการ \*

- 1. ผู้บริหาร
- 2. สายวิชาการ
- 3. สายสนับสนุน
- 4. หน่วยงานภายนอก / ประชาชนทั่วไป

2. หน่วยงานที่ท่านสังกัด \*

- คณะครุศาสตร์
- คณะวิทยาการจัดการ
- คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
- คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
- คณะพยาบาลศาสตร์
- สำนักงานอธิการบดี
- สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
- สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- สำนักศิลปะและวัฒนธรรม
- สถาบันวิจัยและพัฒนา
- บัณฑิตวิทยาลัย
- วิทยาลัยนานาชาติ
- ตรวจสอบภายใน
- หน่วยงานภายนอก / อื่น ๆ

3. หน่วยงานที่ท่านติดต่อรับบริการ ภายในกองนโยบายและแผน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) \*

- 1. งานบริหารและธุรการ
- 2. งานวิเคราะห์แผนงบประมาณและยุทธศาสตร์
- 3. งานผังแม่บทและออกแบบก่อสร้าง
- 4. งานวิเทศสัมพันธ์และสถาบันภาษา
- 5. งานประกันคุณภาพและการประเมิน
- 6. ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน



ส่วนที่ 2 จาก 2

ความพึงพอใจในการให้บริการของกองนโยบายและแผน ✕ ⋮

คำคะแนน ระดับความพึงพอใจ

5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง พึงพอใจมาก

3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง พึงพอใจน้อย

1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

---

**ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ \***

	5	4	3	2	1
ความชัดเจนของ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ขั้นตอนการให้บริการ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ระยะเวลาในการใ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การให้บริการตาม...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ความโปร่งใสแล...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ \***

	5	4	3	2	1
ความเอาใจใส่ ก...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ให้บริการด้วยคว...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
รับฟังปัญหาหรือ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีความรู้ความสา...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ไม่รับสั่งของตอบ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก *					
	5	4	3	2	1
สถานที่มีความพอ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การจัดพื้นที่บริเวณ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เครื่องมืออุปกรณ์...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ผู้รับบริการสามารถ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ช่องทางการให้บริการ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ด้านสารสนเทศหน่วยงาน *					
	5	4	3	2	1
เว็บไซต์สืบค้นง่าย...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีการสื่อสารเผยแพร่...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ฐานข้อมูลในเว็บไซต์...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เว็บไซต์ข้อมูลมี...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เพจ Facebook ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ด้านคุณภาพการให้บริการ *					
	5	4	3	2	1
ได้รับการบริการตรง...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ได้รับการบริการมีความ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เปิดโอกาสให้ผู้รับ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีการปรับปรุงกระ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ภาพรวมการให้บริการ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**

ข้อความคำตอบแบบยาว  
 .....



**WHAT IS YOUR GENERAL FEELING ABOUT OUR SERVICE?**

