



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ การให้บริการ สำนักงานอธิการบดี

ประจำปีการศึกษา 2565

ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2565 – 31 พฤษภาคม 2566

สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

คำนำ

การจัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2565 ระหว่าง 1 มิถุนายน 2565 – 31 พฤษภาคม 2566 ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการ เช่น ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพในการให้บริการ และด้านสารสนเทศหน่วยงาน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2565 ของสำนักงานอธิการบดี ตามเกณฑ์ตัวบ่งชี้ สอนที่ 1.8 การให้บริการหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

สำนักงานอธิการบดีขอขอบคุณ ผู้บริหาร อาจารย์ นักศึกษา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการดังกล่าวจนแล้วเสร็จตามวัตถุประสงค์ ทุกประการ สำนักงานอธิการบดี จะนำผลการประเมินไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาการจัดการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ต่อไป

สำนักงานอธิการบดี

กรกฎาคม 2566

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทสรุปผู้บริหาร	1
บทนำ	2
ประวัติความเป็นมาและสภาพปัจจุบันสำนักงานอธิการบดี	2
วิสัยทัศน์	3
พันธกิจ	3
แผนปฏิบัติราชการ	3
โครงสร้างการบริหารสำนักงานอธิการบดี	4
ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน	5
วัตถุประสงค์	5
ขอบเขต	5
วิธีการดำเนินการ	5
เกณฑ์การประเมิน	6
การแปลความหมายข้อมูล	6
การวิเคราะห์ข้อมูล	6
ผลการดำเนินงาน	
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ สำนักงานอธิการบดี	7
รายงานผลระดับความพึงพอใจการให้บริการ กองกลาง	17
รายงานผลระดับความพึงพอใจการให้บริการ กองนโยบายและแผน	28
รายงานผลระดับความพึงพอใจการให้บริการ กองพัฒนานักศึกษา	38
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ กองกลาง	39
ภาคผนวก ข แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ กองนโยบายและแผน	43
ภาคผนวก ค แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ กองพัฒนานักศึกษา	57

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2565 เป็นการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2565 – 31 พฤษภาคม 2566 โดยทำการเก็บข้อมูล จากกองกลาง กองนโยบายและแผน และกองพัฒนานักศึกษา ซึ่งเป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยและบุคคลภายนอกที่รับบริการ และได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการให้บริการสำนักงานอธิการบดี เฉลี่ยรวม 3 กอง อยู่ในระดับพึงพอใจมาก คะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.22 คะแนน โดยแยกเป็นด้านตามลำดับมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คะแนน
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 คะแนน
3. ด้านคุณภาพในการให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 คะแนน
4. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 คะแนน
5. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 คะแนน

บทนำ

ประวัติความเป็นมาและสภาพปัจจุบันสำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ มีพื้นที่ 856 ไร่ 3 งาน 57 ตารางวา ตั้งอยู่เลขที่ 83 หมู่ 11 ถนนสระบุรี – หล่มสัก ตำบลสะเตียง อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ห่างจากตัวเมืองไปทางทิศเหนือ 3 กิโลเมตร กระทรวงศึกษาธิการได้อนุมัติให้สร้างวิทยาลัยครูเพชรบูรณ์ เมื่อวันที่ 29 กันยายน พ.ศ. 2516 โดยรับผิดชอบการศึกษาในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ และพิจิตร วันที่ 19 สิงหาคม พ.ศ. 2518 มีการประกาศใช้ “พระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พุทธศักราช 2518” วิทยาลัยครูจึงได้รับการยกฐานะเป็นสถาบันอุดมศึกษา สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ต่อมาในปีพุทธศักราช 2538 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชฯ ได้ลงพระปรมาภิไธยประกาศในราชกิจจานุเบกษาและได้เริ่มใช้พระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏเมื่อวันที่ 25 มกราคม พ.ศ. 2538 เป็นต้นมา และในวันที่ 10 มิถุนายน พ.ศ. 2547 ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้จัดตั้งมหาวิทยาลัยราชภัฏขึ้นแทนสถาบันราชภัฏ ให้ยกเลิกพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พุทธศักราช 2538 และให้ใช้พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัย พุทธศักราช 2547 โดยกำหนดให้มหาวิทยาลัยราชภัฏแต่ละหน่วยเป็นนิติบุคคล และเป็นส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เป็นหน่วยงานตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พุทธศักราช 2547 เดิมมีฐานะเป็นสำนักงานอธิการ มีหัวหน้าสำนักงานอธิการเป็นผู้กำกับดูแลหน้าที่หลัก ส่งเสริมสนับสนุนภารกิจของสถาบัน ได้แก่การประสานงานหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกสถาบันในด้าน การเงิน พัสดุ ยานพาหนะ อาคารสถานที่ อนามัยและสุขาภิบาล การเจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์ จุฬการและงานเลขานุการ ปัจจุบันสำนักงานอธิการมีฐานะเป็นสำนักงานอธิการบดี มีผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีเป็นผู้กำกับดูแล และแบ่งส่วนราชการในสำนักงานอธิการบดีเป็น 3 กอง ดังนี้

1. กองกลาง มีผู้อำนวยการกองกลาง เป็นผู้กำกับดูแล หน้าที่หลัก คือ การกำกับดูแลส่งเสริม และสนับสนุนภารกิจต่าง ๆ
2. กองนโยบายและแผน มีผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน เป็นผู้กำกับดูแล หน้าที่หลัก คือ การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนพัฒนา และแผนปฏิบัติการประจำปี การจัดให้มีการวิเคราะห์แผน และงบประมาณของมหาวิทยาลัย รวมถึงการประเมินคุณภาพภายใน การประเมินคุณภาพภายนอก การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริตและประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย
3. กองพัฒนานักศึกษา มีผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษาเป็นผู้กำกับดูแล หน้าที่หลักคือ การส่งเสริมกิจกรรม นันทนาการ บริการและจัดสวัสดิการเพื่อพัฒนาคุณภาพนักศึกษา รวมถึงการอนุรักษ์ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

สำนักงานอธิการบดี จึงมีหน้าที่หลักโดยรวมคือการส่งเสริมสนับสนุนภารกิจต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการบริหารและการเรียนการสอน นอกจากนี้ยังอาศัย วิทยุทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย เป็นแนวทางในการพัฒนาสำนักงานอธิการบดี ให้มีศักยภาพได้มาตรฐานและเป็นไปตามทิศทางการพัฒนาของมหาวิทยาลัยได้อย่างเหมาะสม

วิสัยทัศน์

“ให้บริการด้วยระบบดิจิทัล มุ่งสู่การเป็น SMART OFFICE”

พันธกิจ

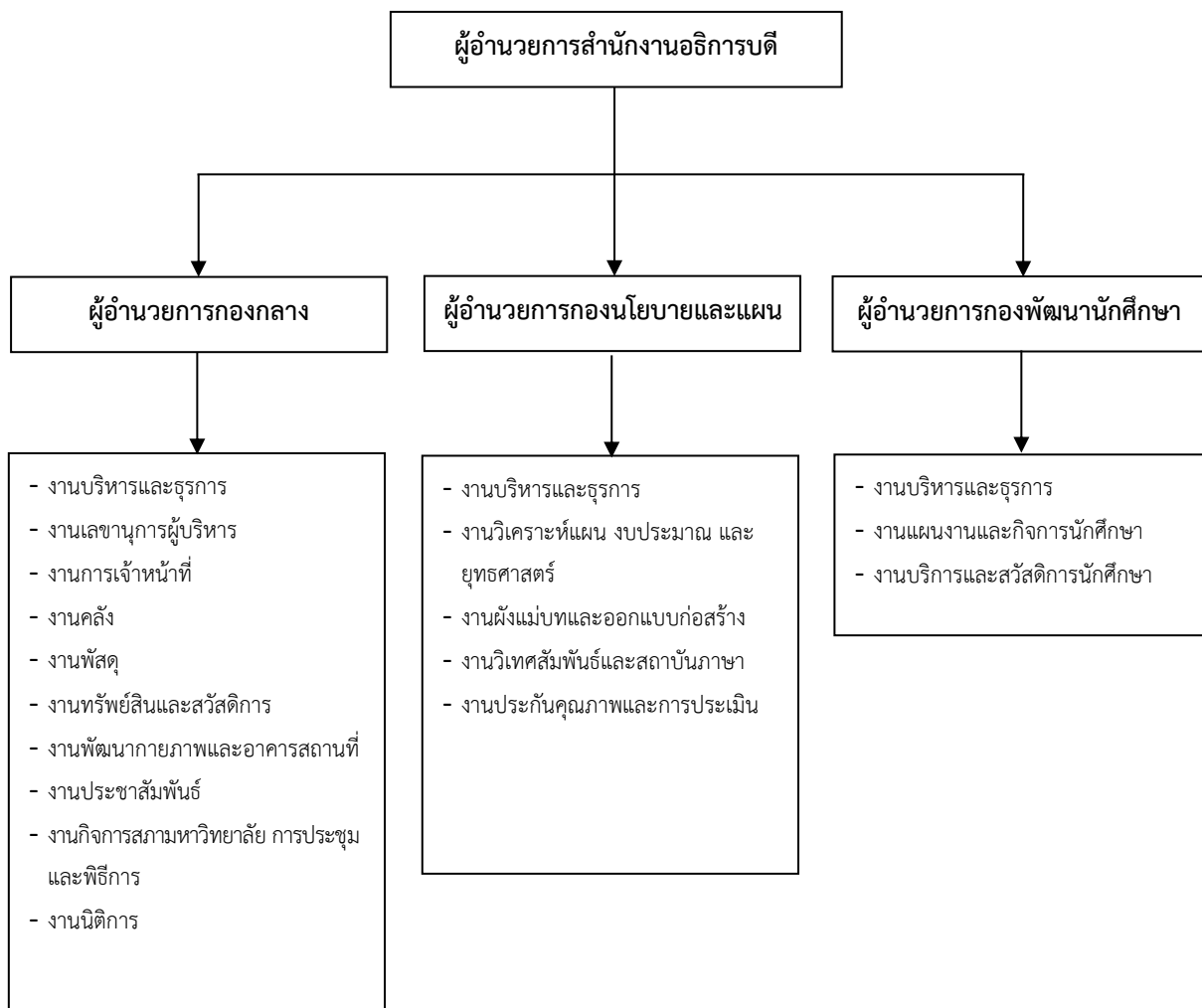
สำนักงานอธิการบดี มีพันธกิจ ในการดำเนินงาน ดังนี้

1. ส่งเสริมการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยภายใต้หลักธรรมาภิบาล
2. ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพบุคลากร
3. ส่งเสริมและสนับสนุนนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ

แผนปฏิบัติการ

1. แผนปฏิบัติการเรื่องที่ 1 ส่งเสริมการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยภายใต้หลักธรรมาภิบาล
2. แผนปฏิบัติการเรื่องที่ 2 ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพบุคลากร
3. แผนปฏิบัติการเรื่องที่ 3 ส่งเสริมและสนับสนุนนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ

โครงสร้างการบริหารสำนักงานอธิการบดี



ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

เพื่อให้เกิดการพัฒนาของสำนักงานอธิการบดี และแสดงให้เห็นถึงการตอบสนอง และความรับผิดชอบต่อองค์กร สังคม ชุมชน ซึ่งถือเป็นบทบาทของสำนักงานอธิการบดี การตอบสนองดังกล่าวมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด สามารถสะท้อนได้จากความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ทั้งเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน และประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจเพื่อนำผลการประเมินที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจนี้เป็นแนวทางในการให้บริการที่เป็นเลิศแก่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี และนำคำแนะนำมาปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี 5 ด้าน
2. เพื่อนำผลการประเมินที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจนี้เป็นแนวทางในการให้บริการที่เป็นเลิศแก่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี และนำคำแนะนำมาปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

ขอบเขต

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ สำนักงานอธิการบดีประกอบด้วย กองกลาง กองนโยบายและแผน และกองพัฒนานักศึกษา
2. ขอบเขตด้านประชากร โดยแบ่งเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่
 - 2.1 กลุ่มผู้บริหาร
 - 2.2 กลุ่มอาจารย์
 - 2.3 กลุ่มเจ้าหน้าที่
 - 2.4 กลุ่มนักศึกษา
 - 2.5 กลุ่มประชาชนทั่วไป

วิธีการดำเนินการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ในครั้งนี้ คณะกรรมการผู้รับผิดชอบ ตัวบ่งชี้ สนอ ที่ 1.8 การให้บริการหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ ของกองกลาง กองนโยบายและแผน และกองพัฒนานักศึกษา ประจำปีการศึกษา 2565 ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจโดยทั่วไป จะพิจารณาประเด็นสำคัญ คือ

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

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจในแบบประมาณค่า ซึ่งโดยทั่วไปจะพิจารณาจากประเด็นที่สำคัญ คือ ความพึงพอใจ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 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

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา 2565 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

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

เกณฑ์เฉลี่ยที่ใช้ แบ่งออกได้เป็น 5 ระดับ ดังนี้

4.51 - 5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

3.51 - 4.50 หมายถึง เห็นด้วยมาก

2.51 - 3.50 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

1.51 - 2.50 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

0.00 - 1.50 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science หรือ SPSS)

ทั้งนี้สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อใช้วิเคราะห์ลักษณะพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา และข้อความเป็นรายชื่อ โดยสถิติที่ใช้ มีดังนี้ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังนี้

- 1.1 วิเคราะห์ด้วยความถี่ ร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตร

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้เลือกคำตอบนั้น} \times 100}{\text{จำนวนผู้ตอบทั้งหมด}}$$

1.2 วิเคราะห์หาค่าตอบค่าคะแนนเฉลี่ยน้ำหนักความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง โดยหาค่ามัชฌิมเลขคณิต (Mean) ในข้อคำตอบของคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยใช้สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum f \times}{N}$$

เมื่อ \bar{X} = คะแนนเฉลี่ย
 $\sum f \times$ = ผลรวมทั้งหมดของคะแนน
 N = จำนวนคนทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง

1.3 หาค่ากระจายน้ำหนักของคำตอบโดยหาค่าส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตร

$$SD = \sqrt{\frac{\sum f \times^2 - (\sum X)^2}{n}}$$

เมื่อ SD = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 $\sum f \times^2$ = ผลรวมทั้งหมดของคะแนนต่อคะแนนยกกำลังสอง
 $\sum X$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n = จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

ผลการดำเนินงาน
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ สำนักงานอธิการบดี
ประจำปีการศึกษา 2565
ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2565 – 31 พฤษภาคม 2566

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2565 ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2565 – 31 พฤษภาคม 2566 โดยทำการเก็บข้อมูล บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย นักศึกษา บุคคลภายนอก สรุปคะแนนเฉลี่ยจากกองกลาง กองนโยบายและแผน และ กองพัฒนานักศึกษา รอบที่ 1 เป็นการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2565 – 30 พฤศจิกายน 2565 และรอบที่ 2 เป็นการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2565 – 31 พฤษภาคม 2566 ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 1,344 ชุด แยกเป็น 3 กอง รายละเอียดดังนี้

1. การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2565

- รอบที่ 1 โดยทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง 83 ชุด ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการให้บริการ ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88

-- รอบที่ 2 โดยทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง 86 ชุด ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการให้บริการ ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86

2. การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการกองนโยบายและแผน สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2565

- รอบที่ 1 เป็นการเก็บข้อมูลระหว่าง 1 มิถุนายน 2565 – 30 พฤศจิกายน 2565 โดยทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างออนไลน์ 152 ชุด ซึ่งเป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยและบุคคลภายนอกที่ได้รับบริการกับกองนโยบายและแผน และได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการ ให้บริการกองนโยบายและแผน ระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69

- รอบที่ 2 เป็นการเก็บข้อมูลระหว่าง 1 ธันวาคม 2565 – 31 พฤษภาคม 2566 โดยทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างออนไลน์ 221 ชุด ซึ่งเป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยและบุคคลภายนอกที่ได้รับบริการกับกองนโยบายและแผน ทั้งนี้ กองนโยบายและแผนได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจการให้บริการกองนโยบายและแผน ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62

3. การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2565

- รอบที่ 1 เป็นการเก็บข้อมูลระหว่าง 1 มิถุนายน 2565 – 30 พฤศจิกายน 2565 โดยทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างออนไลน์ 179 ชุด ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการให้บริการกองพัฒนานักศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66

- รอบที่ 2 เป็นการเก็บข้อมูลระหว่าง 1 ธันวาคม 2565 – 31 พฤษภาคม 2566 โดยทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างออนไลน์ 623 ชุด ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการให้บริการกองพัฒนานักศึกษายู่ในระดับมาก คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88

เกณฑ์ในการอ่านค่าเฉลี่ย

ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
น้อยที่สุด	1.00-1.49
น้อย	1.50-2.49
ปานกลาง	2.50-3.49
มาก	3.50-4.49
มากที่สุด	4.50-5.00

รายงานการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2565 ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2565 – 31 พฤษภาคม 2566 เฉลี่ยรวม 3 กอง โดยแยกประเด็นความพึงพอใจได้ 5 ประเด็น ดังนี้

รายงานการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ สำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา 2565 ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2565 – 31 พฤษภาคม 2566 (ปีงบประมาณ 2565)

ประเด็นความ พึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย									คะแนน เฉลี่ยรวม 3 กอง	ระดับ ความพึงพอใจ
	กองกลาง			กองนโยบายและแผน			กองพัฒนานักศึกษา				
	(รอบที่ 1)	(รอบที่ 2)	คะแนน เฉลี่ย	(รอบที่ 1)	(รอบที่ 2)	คะแนน เฉลี่ย	(รอบที่ 1)	(รอบที่ 2)	คะแนน เฉลี่ย		
1. ด้าน กระบวนการและ ขั้นตอนการ ให้บริการ	3.93	4.01	3.97	4.11	4.20	4.16	4.61	4.18	4.40	4.18	พึงพอใจมาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.11	4.13	4.12	4.21	4.30	4.26	4.67	4.20	4.44	4.27	พึงพอใจมาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.04	4.08	4.06	4.23	4.30	4.27	4.67	4.22	4.45	4.26	พึงพอใจมาก
4. ด้านคุณภาพใน การให้บริการ	3.94	4.06	4.00	4.19	4.25	4.22	4.64	4.21	4.43	4.21	พึงพอใจมาก
5. ด้านสารสนเทศ หน่วยงาน	3.84	4.01	3.92	4.06	4.18	4.12	4.64	4.24	4.44	4.16	พึงพอใจมาก
รวมคะแนนเฉลี่ย	3.97	4.06	4.01	4.17	4.25	4.20	4.65	4.21	4.43	4.22	พึงพอใจมาก

จากตารางพบว่า

ในปีการศึกษา 2565 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี เฉลี่ยรวม 3 กอง อยู่ในระดับพึงพอใจมาก คะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.22 คะแนน โดยแยกเป็นด้านตามลำดับมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คะแนน
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 คะแนน
3. ด้านคุณภาพในการให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 คะแนน
4. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 คะแนน
5. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 คะแนน

จากผลสำรวจความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการ ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น ต่อหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี ทั้ง 3 กองรายละเอียดดังนี้

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ในปีการศึกษา 2565 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.01 คะแนน โดยแยกเป็นด้านตามลำดับมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คะแนน
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 คะแนน
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คะแนน
4. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 คะแนน
5. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 คะแนน

จากผลสำรวจความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี รายละเอียดดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นต่อการให้บริการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานลง ให้เหมาะสม 2. หนังสือที่ได้รับผ่านระบบบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ บางเรื่องได้รับเอกสารจากการสแกนทำให้ไฟล์ที่ได้รับไม่ชัดเจน เช่น มีพื้นหลัง ล้ำซ้ำในการเสนอหนังสือผ่านระบบ ทั้งกระบวนการหนังสือภายในภายนอกบันทึก 	<ol style="list-style-type: none"> 1. เจ้าหน้าที่ที่มีการต้อนรับดี เช่น เมื่อผู้รับบริการมายังสำนักงาน บุคลากร จะสอบถามความต้องการ อธิบายให้เกิดความเข้าใจ และพาผู้รับบริการไปยังหน่วยงานที่ถูกต้อง มีความเต็มใจช่วยเหลือ 2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีการอำนวยความสะดวกที่ดี

ประเด็นความ พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นต่อการให้บริการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
	<p>3. บางหน่วยงาน เช่น งานพัสดุ ทำงานแบบโยนงานในหน้าที่ตนเองให้งานอื่นๆ</p> <p>4. ควรลดจำนวนขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกสำหรับการดำเนินงานได้คล่องตัวและทันเหตุการณ์มากขึ้น</p> <p>5. บางหน่วยงานมีการให้บริการล่าช้าทำงานไม่มีขั้นตอน</p> <p>6. บางหน่วยงานของกองกลาง ไม่มีการจัดระบบขั้นตอนในการให้บริการ เลือกปฏิบัติบริการเฉพาะบางคน ควรลำดับความสำคัญก่อนหลัง เรื่องใดมีความสำคัญก่อนหลัง</p> <p>7. รปภ.ควรเข้มงวดเรื่องการเข้ารั้วและอาคารให้มากกว่านี้</p> <p>8. งานซ่อมบำรุง ควรจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนของงาน เช่น กรณีฝนตกหลังคารั่วควรคำนึงถึงความปลอดภัยของบุคลากรและทรัพย์สินราชการที่อาจเสียหายก่อนที่จะซ่อมแซมสถานที่ ที่ไม่มีผู้อยู่อาศัยให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่ามากกว่านี้</p> <p>9. ควรเผยแพร่ขั้นตอนการรับบริการ ณ ที่ตั้ง และควรมีป้ายแจ้งฝ่ายหรือกลุ่มงานให้บริการอย่างชัดเจน</p>	<p>3. ควรมีการติดประกาศตามที่ต่าง ๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการหรือหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อสอบถาม จัดทำป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ</p> <p>4. การให้บริการตลอดเวลา ควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการ ไม่มีการหยุดพักเที่ยง เพื่อสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง</p> <p>5. ควรมีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนใช้เวลาที่เท่ากัน</p> <p>6. การส่งหนังสือมีความล่าช้า เช่น หนังสือด่วน ใช้เวลาในการดำเนินการช้า</p> <p>7. รปภ.บางคนไม่ยอมออกมาโบกรถ บางคนโบกรถมั่วมาก</p>
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	<p>1. ควรพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ</p> <p>2. เจ้าหน้าที่งานคลังที่ทำเงินยืมควรปรับปรุงด้านการให้บริการ เป็นอย่างยิ่ง</p> <p>3. เจ้าหน้าที่งานคลัง (ทำเงินยืม) บริการได้แย่มากๆ ไม่ค่อยแจ้งเมื่อมีเอกสารแก้ไข มีแก้ไขเอกสารเล็กๆ น้อยก็ไม่เอื้ออำนวยให้ต้องให้เจ้าหน้าที่ลงไปรับทั้ง ๆ ที่บางเรื่องสามารถแจ้งด้วยวาจาได้ หน้าจอ คำพูด คำจาหยาบคาย ควรเปลี่ยนหน้าที่ให้ไปทำด้านอื่นที่ไม่พบปะผู้คน และควรให้ไปนั่งด้านหลังห้อง</p> <p>4. ด้านการยืมเงินที่งานคลัง เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ (กุ่มึง) เลือกปฏิบัติ</p> <p>5. ควรปรับปรุงเป็นอย่างมาก เช่น ได้รับเอกสารแล้ว ไม่ตอบกลับมาทางอีเมล</p> <p>6. บางหน่วยงานไม่มีความกระตือรือร้นให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรมีการพัฒนาเกี่ยวกับ</p>	<p>1. การบริการมีการปรับปรุงที่ดี</p> <p>2. มีความกระตือรือร้น และติดตามงานที่ประสานมากขึ้น</p> <p>3. ควรมีการตรวจสอบ เรื่องการแต่งกายของพนักงานให้มีความเหมาะสม</p> <p>4. ควรมีการติดป้ายชื่อผู้ให้บริการให้เกิดความชัดเจน</p> <p>5. ให้บริการล่าช้า และพูดจาไม่สุภาพ</p> <p>6. ควรอบรมพัฒนาผู้ที่ไม่สามารถบริการได้ตามมาตรฐาน และหากไม่สามารถปรับปรุงตนเองได้ให้พิจารณาย้ายไปทำงานในส่วนสนับสนุนที่ไม่ต้องติดต่อกับผู้รับบริการ</p> <p>7. ควรติดตามงานที่เกี่ยวข้อง</p>

ประเด็นความ พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นต่อการให้บริการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
	<p>หลักในการให้บริการ ไม่ควรยึดถืออคติส่วนตัว เลือปฏิบัติเฉพาะบุคคล</p> <p>7. ควรปรับปรุงตัวเองและเข้าอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาจิตใจของตนเองเกี่ยวกับการทำงานร่วมกับผู้อื่นและการอยู่ร่วมกันในสังคม ให้อึดแอ้มแจ่มใจ มีอธยาศัยดี</p> <p>8. งานประชาสัมพันธ์ ในงานต่างๆ ชาวบ้านยังไม่รับข่าวสารเท่าที่ควร</p> <p>9. ขาดการเอาใจใส่ไม่ค่อยกระตือรือร้นในการให้บริการ ควรติดตามและประสานงานทั้งภายในและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง</p> <p>10. ผู้ที่รับผิดชอบให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ ควรติดป้ายชื่อผู้ให้บริการ</p> <p>11. ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง อึดแอ้มแจ่มใส</p> <p>12. มีความกระตือรือร้น และใส่ใจต่อการบริการให้มากขึ้น</p> <p>13. ปฏิบัติหน้าที่ได้เหมาะสม บริการดี พุดจาดี</p>	
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	<p>1. ปรับปรุงด้านสถานที่ให้บริการให้มีความสะดวก กว้างขวาง และทันสมัย</p> <p>2. บางงานมีอุปกรณ์ใช้งานเยอะเกินจำเป็น มีไม่เพียงพอต่อบุคคลเฉพาะหน่วยงานที่มีเยอะเกิน</p> <p>3. สิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในขั้นที่ดี มีเครื่องมือในการอำนวยความสะดวกได้อย่างเหมาะสม</p> <p>4. มีอุปกรณ์สำนักงานครบถ้วน</p> <p>5. โทรศัพท์ภายในไม่มี ป้ายบอกทางไม่มี</p> <p>6. อุปกรณ์เครื่องใช้ที่เคยผ่านการใช้งานครั้งก่อน ควรเก็บรวบรวมให้สามารถนำมาใช้งานในครั้งต่อไปได้ จะช่วยประหยัดงบประมาณได้มากขึ้น เห็นหลายครั้งแล้วจัดงานครั้งใหม่ก็หาซื้อใหม่ ใช้เสร็จก็ทิ้งไปทิ้งที่ยังนำมาใช้ประโยชน์ได้</p>	<p>1. ควรปรับปรุงด้านสถานที่ให้มีความสะอาด และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้นั่งรอ บริเวณด้านหน้าอาคาร จากที่เคยมีไว้บริการ แต่ปัจจุบันไม่มี ทำให้เวลารถรอหรือที่นั่งรถรับของไม่ได้รับความสะดวก</p> <p>2. ควรมีการติดป้ายหลายๆ จุด เพื่อแสดงที่ตั้งของหน่วยงานที่ให้บริการ เพื่อเพิ่มความสะดวกเร็วในการติดต่อขอรับบริการ</p> <p>3. การรับของหรือวัสดุที่มาจากส่งที่ห้องธุรการ ภายในอาคารควรมีที่วางให้เหมาะสม และชัดเจน เกรงว่าสิ่งของจะสูญหาย</p> <p>4. ควรจัดให้มีที่นั่งให้เพียงพอต่อผู้รับบริการ</p> <p>5. ไฟดับบ่อยเกินไป</p> <p>6. อุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อบุคคล</p> <p>7. อุปกรณ์เครื่องใช้ควรใช้ให้คุ้มค่าราคาที่ซื้อ</p> <p>8. บางหน่วยงานขาดแคลนอุปกรณ์ เช่น ประชาสัมพันธ์มีกล้องถ่ายรูปแค่ตัวเดียวควรมีสำรอง</p>

ประเด็นความ พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นต่อการให้บริการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
		9. คอมพิวเตอร์สำนักงานที่ใช้เก่ามาก
4. ด้านคุณภาพในการ ให้บริการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ปรับปรุงด้านเทคโนโลยี เช่น คอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพ รองรับการทำงานได้ดี 2. งานประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัย ไม่ทำงานในหน้าที่ตน/เลือกปฏิบัติทำเป็นบางหน่วย 3. ระบบ IT ล่มบ่อยมาก 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ควรมีการพัฒนาการรับโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ บางหน่วยงานให้สามารถบริการได้ตลอดเวลา 2. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่องและปรับข้อมูลเป็นปัจจุบัน 3. ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว 4. เจ้าหน้าที่บางหน่วยงาน เช่น งานคลังควรมีความพร้อมที่จะให้บริการ มีจิตบริการ 5. ควรมีการพัฒนาความรู้ในการให้บริการ และมีการส่งต่อข้อมูลที่ถูกต้องแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง อย่างชัดเจน เพื่อการบริการที่มีคุณภาพ 6. ควรส่งเสริมและพหุบุคลากรไปอบรมหรือศึกษาดูงานเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ 7. เจ้าหน้าที่บางท่านให้บริการที่แย่ 8. งานอาคารปฏิบัติงานซ้ำมาก และเกี่ยวงานกัน 9. ควรมีป้ายบอกทางและป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน แต่ละชั้นใช้เวลาที่นานาที่ 10. ควรปรับปรุงเป็นอย่างมาก 11. หลังเลิกงาน รปภ. ควรโบกรถให้คนภายในก่อน เพราะมีรถจากภายนอกเข้ามา กลับรถทำให้รถติด
5. ด้านสารสนเทศ หน่วยงาน	<ol style="list-style-type: none"> 1. ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เช่น บุคลากร 2. คุณภาพการให้บริการไม่ดีพอ คุณภาพการให้บริการอาจจะเข้าข่ายควรปรับปรุงทั้งองค์กรหากยังมีเจ้าหน้าที่ บางท่านที่ให้บริการที่แย่มาก ใช้วาจาไม่เหมาะสม และทำให้เพื่อนร่วมงานเกิดสภาวะที่ไม่สบายใจในการทำงาน ไม่อยากร่วมงานด้วย ไม่อยากให้เจ้าหน้าที่ลักษณะแบบนี้อยู่ในองค์กรด้วย 3. ส่งเสริมบุคลากรไปอบรมดูงาน รับบุคลากรให้ตรงกับงานที่ปฏิบัติ 4. งานอาคาร ควรแจ้งเจ้าของพื้นที่ล่วงหน้าก่อนเข้าดำเนินการ เพื่อให้การ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การใช้งานระบบมีความล่าช้า อินเทอร์เน็ตที่เชื่อมต่อภายในอาคารไม่ได้รับความสะดวก 2. ข้อมูลบนเว็บไซต์ ควรมีการอัปเดตให้เป็นปัจจุบัน 3. จุดที่ให้บริการควรมีการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้

ประเด็นความ พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นต่อการให้บริการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
	<p>ปฏิบัติงานเกิดความสะดวกรวดเร็วและตรงตามความต้องการของเจ้าของพื้นที่</p> <p>5. กรณีทำบัตรพนักงานของรัฐ ใช้เวลานานเป็นเดือน ขอให้ปรับการใช้เวลาเหมือนทำบัตรประชาชนจะดีมาก ถ่ายรูปนั่งรอรับบัตรได้เลย</p> <p>6. ข้อมูลข่าวสาร การประสานงาน และการสั่งการให้มีความคล่องตัวและชัดเจนมากขึ้น ควรเน้นความรวดเร็วและความถูกต้องในการบริการ</p>	

กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ในปีการศึกษา 2565 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการของกองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.20 โดยแยกเป็นด้านตามลำดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คะแนน
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 คะแนน
3. ด้านคุณภาพในการให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.03
4. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 คะแนน
5. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คะแนน

จากผลสำรวจความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี รายละเอียดดังนี้

ประเด็นความ พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นต่อการให้บริการ กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
1. ด้านกระบวนการและ ขั้นตอนการให้บริการ	1. ควรลดขั้นตอนการให้บริการ เพื่อความสะดวกรวดเร็วขึ้น 2. การบริการในด้านการออกแบบหรือประเมินราคา ขอให้ทำให้ทันช่วงเวลา เพราะมีผลต่อการดำเนินการในด้านการเบิกจ่าย	-
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	การให้บริการด้านข้อมูลต้องให้ข้อมูล แม่นยำและชัดเจน	-
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-	-
4. ด้านคุณภาพในการ ให้บริการ	-	-
5. ด้านสารสนเทศ หน่วยงาน	1. ข้อมูลเอกสารเผยแพร่ขอให้ ปัจจุบัน 2. ควรรวบรวมข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ให้ง่ายต่อการสืบค้น	-

กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ในปีการศึกษา 2565 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.20 โดยแยกเป็นด้านตามลำดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 คะแนน
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 คะแนน
3. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 คะแนน
4. ด้านคุณภาพในการให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 คะแนน
5. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 คะแนน

จากผลสำรวจความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี รายละเอียดดังนี้

ประเด็นความ พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นต่อการให้บริการ กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
1. ด้านกระบวนการและ ขั้นตอนการให้บริการ	การบริการดี	<ol style="list-style-type: none"> 1. ดีครับ 2. ดี 3. ถือว่าโอเคมาก ๆ 4. มีรถให้บริการเยอะกว่านี้ 5. ทำงานได้รวดเร็ว 6. อธิบายขั้นตอนให้ละเอียด 7. ควรมีรถเยอะ 8. อยากให้มีความรวดเร็วมากขึ้น 9. ดีมาก 10. ดีเยี่ยม
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ไม่ควรทำหน้าวินสไลด์ ควรใช้น้ำเสียงที่อ่อนโยน 2. ดีมาก 3. บริการดีมาก ๆ 4. ดี 5. พูดดีมากค่ะ 6. บริการดี 7. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่ตรงกัน เรื่องการผ่อนผันการเกณฑ์ ทหารปี 2566 บางคนบอกภายในเดือนตุลาคมจะดำเนินการ บางคนบอกประกาศเดือน ธันวาคม ยื่นเอกสารปีหน้า รอแอดมินประกาศทางเว็บไซต์ ทำให้เกิดความสับสนมาก ในการให้ข้อมูล เหมือน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ดีครับ 2. ดีเยี่ยม 3. ดี 4. ดี 5. บริการถือว่าค่อนข้างที่จะดีมาก ๆ ในระดับหนึ่ง 6. อยากให้พูดจาใช้น้ำเสียงที่ดีมีทางเสียง เพราะเป็นผู้ให้บริการ 7. อยากให้พูดจาดีมีทางเสียงไม่ยกให้หน้าบึ้ง เวลาปรึกษาอยากให้พูดให้ชัดเจนกว่า คนถามจะเข้าใจ พูดแบบถนอมน้ำใจไม่หงุดหงิดเพราะบางคนไม่เข้าใจจริงแต่อยากได้ความรู้จากคนที่รู้

ประเด็นความ พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นต่อการให้บริการ กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
	ไม่มีเจ้าภาพรับผิดชอบงาน หรือธุระไม่ใช่ ไม่เกี่ยวข้องกับที่จะทำงานลักษณะนี้	<p>8. บางอย่างติดต่อกิจกรรมการออกค่าย พอไปตั้งแต่บ้ายๆเจ้าหน้าที่ไม่อยู่แบบทุกวัน บางคนพูดจากับนักศึกษาไม่ดีไม่รู้ถ้าไม่รักงานบริการจะมาทำงานทำไม</p> <p>9. เจ้าหน้าที่ที่บางคนควรปรับปรุงเรื่องมารยาทการให้บริการ ควรมีการบริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตรกับทุกคน</p> <p>10. อยากให้ยิ้มแย้ม</p> <p>11. ควรให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเข้าใจง่าย แก่ผู้ปกครอง</p> <p>12. บริการดีค่ะ</p> <p>13. ดีสุดอย่างตามความเหมาะสม</p> <p>14. ใส่ใจ</p> <p>15. ติดต่อนี่สารได้ดี</p> <p>16. เจ้าหน้าที่บางส่วนยังไม่ทราบข้อมูล รายละเอียดเอกสารต่าง ๆ</p> <p>17. บริการด้วยความเต็มใจ</p> <p>18. พูดจากสุภาพเรียบร้อย</p> <p>19. เจ้าหน้าที่น่ารักมากค่ะ ให้การช่วยเหลือเป็นอย่างดี</p>
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก สะดวก	<p>1. ก็ค่อนข้างที่จะดีมาก ๆ</p> <p>2. เพจ Facebook และ อื่นๆ ควรตอบเร็วกว่านี้</p> <p>3. สะดวกมีความทันสมัย</p>
4. ด้านคุณภาพในการให้บริการ	<p>1. อยากให้เปิดทำการ วันจันทร์ - วันเสาร์</p> <p>2. ยอด</p> <p>3. ดีมากค่ะ</p>	<p>1. ก็ถือว่าใช้ได้ในระดับที่ดีมากๆ</p> <p>2. จะดีมากถ้าทุกฝ่ายทำงานรวดเร็ว</p> <p>3. เพจ Facebook และอื่นๆ ควรตอบเร็วกว่านี้บางอย่างถามไป 3 วัน ตอบทีนึงว่าจะได้คำตอบก็สายไปแล้ว</p> <p>4. ได้อยู่แหละ</p> <p>5. อยากให้เจ้าหน้าที่พูดจากับนักศึกษาให้สุภาพและใจเย็นให้มากกว่านี้เวลาที่นักศึกษาสอบถาม</p> <p>6. มีความสบายใจมากยิ่งขึ้น</p> <p>7. สะอาด</p> <p>8. ดีที่สุด</p>
5. ด้านสารสนเทศ หน่วยงาน	<p>1. ดีคะ บริการดี</p> <p>2. ดี</p> <p>3. บริการดี</p>	-

**รายงานผลระดับความพึงพอใจการให้บริการกองกลาง
สำนักงานอธิการบดี ประจำปี พ.ศ. 2565
(รอบที่ 1 ระหว่าง 1 มิถุนายน 2565 – 30 พฤศจิกายน 2565)**

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ กองกลาง สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2565 (ครั้งที่ 1) เป็นการเก็บข้อมูลระหว่าง 1 มิถุนายน 2565 – 31 พฤศจิกายน 2565 โดยได้ทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างออนไลน์ โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยและบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายตามระดับ ดังนี้

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

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภท

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้บริหาร	7	8.43
บุคลากร	63	75.90
นักศึกษา	7	8.43
บุคลากรภายนอก	6	7.23
รวม	83	100

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงาน บุคลากร จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 75.90 ลำดับรองลงมาได้แก่ ผู้บริหาร จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8.43 นักศึกษา จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8.43 และบุคคลภายนอก จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7.23 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการช่องทางต่างๆ ในกองกลาง

ติดต่อกับงาน	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
ติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง	72	23.61
โทรศัพท์ภายใน	62	20.33
โทรศัพท์ส่วนตัว	50	16.39
ประสานโดยหนังสือราชการ (บันทึกข้อความ)	55	18.03
ติดต่อผ่านแอปพลิเคชัน FACEBOOK / LINE	50	16.39
ประสานผ่าน E-MAIL	16	5.25
รวม	305	100

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง จำนวน 72 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 23.61 ลำดับรองลงมาได้แก่ โทรศัพท์ภายใน จำนวน 62 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 20.33 และผ่านช่องทางหนังสือราชการ จำนวน 55 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 18.03 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการกองกลาง

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี : ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. มีความชัดเจนของข้อมูลและการสื่อสาร	3.93	0.97	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	3.94	0.94	มาก
3. ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสม	3.94	0.94	มาก
4. การให้บริการทันตามระยะเวลาที่กำหนด	3.88	1.00	มาก
5. มีความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการ	3.96	0.96	มาก
รวม	3.93	0.96	มาก

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า ความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 อยู่ในระดับมาก และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การให้บริการทันตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.00 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี : ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ	4.13	0.89	มาก
2. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม	4.13	0.85	มาก
3. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.04	0.89	มาก
4. มีความรู้ความสามารถ (ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้)	4.04	0.86	มาก
5. ไม่รับสิ่งของตอบแทน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.22	0.86	มาก
รวม	4.11	0.87	มาก

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87 เมื่อพิจารณา

เป็นรายชื่อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า เจ้าหน้าที่ไม่รับสิ่งของตอบแทน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าเฉลี่ย 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 อยู่ในระดับมาก และรายชื่อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ (ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้) และ เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 และ 0.89 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี : ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. สถานที่มีความพร้อม สะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.13	0.78	มาก
2. การจัดการพื้นที่บริการ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	4.11	0.78	มาก
3. การจัดการพื้นที่บริการ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	4.00	0.78	มาก
3. เครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน มีความพร้อมเพียงพอต่อการให้บริการ	4.02	0.75	มาก
4. การติดต่อสอบถามข้อมูล สามารถเข้าถึงการรับบริการได้ง่าย	3.93	0.91	มาก
5. มีช่องบริการเร่งด่วน เมื่อต้องการติดต่อเรื่องด่วนที่สุด			
รวม	4.04	0.80	มาก

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า . สถานที่ที่มีความพร้อม สะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 อยู่ในระดับมาก และรายชื่อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน มีความพร้อมเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี : ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

ด้านสารสนเทศหน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. เว็บไซต์กองกลาง และหน่วยงานในสังกัดสืบค้นได้ง่าย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน	3.86	0.87	มาก
2. การสื่อสารเผยแพร่ข้อมูลหลากหลายช่องทาง	3.87	0.87	มาก
3. ฐานข้อมูลกองกลางและหน่วยงานในสังกัด มีความคุ้มค่า มีประโยชน์ อ้างอิงได้	3.88	0.85	มาก
4. ข้อมูลมีความทันสมัย สามารถลดค่าใช้จ่ายหรือลดต้นทุน การให้บริการ	3.84	0.90	มาก
5. การประชาสัมพันธ์ มีอย่างสม่ำเสมอ และทันต่อ สถานการณ์	3.77	1.03	มาก
รวม	3.84	0.90	มาก

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านสารสนเทศ
หน่วยงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.90 เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อ มีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า ฐานข้อมูลกองกลางและหน่วยงานในสังกัด มีความคุ้มค่า มี
ประโยชน์ อ้างอิงได้
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 อยู่ในระดับมากและรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
คือการประชาสัมพันธ์ มีอย่างสม่ำเสมอ และทันต่อสถานการณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน 1.03 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการกองกลาง
สำนักงานอธิการบดี : คุณภาพในการให้บริการ

คุณภาพในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	3.96	0.85	มาก
2. ได้รับบริการคุ้มค่า มีประโยชน์	3.93	0.87	มาก
3. สามารถปรับปรุงการปฏิบัติงาน กรณีได้รับข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ	3.92	0.84	มาก
4. รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจาก บุคคลภายนอก	3.90	0.93	มาก
5. ภาพรวมการให้บริการของกองกลาง	4.00	0.88	มาก
รวม	3.94	0.86	มาก

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า ภาพรวมการให้บริการของกองกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88 อยู่ในระดับมาก และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ รับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.93 อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ปัญหาที่พบ (ในกรณีต้องการให้ปรับปรุง)

จากผลสำรวจความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็น รายละเอียดดังนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- 1.1 ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานลง ให้เหมาะสม
- 1.2 หนังสือที่ได้รับผ่านระบบบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ บางเรื่อง ได้รับเอกสารจากการสแกนทำให้ไฟล์ที่ได้รับไม่ชัดเจน เช่น มีพื้นหลัง ล่าช้าในการเสนอหนังสือผ่านระบบ ทั้งกระบวนการหนังสือภายในภายนอกบันทึก
- 1.3 บางหน่วยงาน เช่น งานพัสดุ ทำงานแบบโยนงานในหน้าที่ตนเองให้งานอื่นๆ
- 1.4 ควรลดจำนวนขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออก สำหรับการดำเนินงานได้คล่องตัวและทันเหตุการณ์มากขึ้น
- 1.5 บางหน่วยงานมีการให้บริการล่าช้า ทำงานไม่มีขั้นตอน
- 1.6 บางหน่วยงานของกองกลาง ไม่มีการจัดระบบขั้นตอนในการให้บริการ เลือกปฏิบัติบริการเฉพาะบางคน ควรลำดับความสำคัญก่อนหลัง เรื่องใดมีความสำคัญก่อนหลัง
- 1.7 รปภ.ควรเข้มงวดเรื่องการเข้ารั้วและอาคารให้มากกว่านี้
- 1.8 งานซ่อมบำรุง ควรจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนของงาน เช่น กรณีฝนตกหลังคารั่วควรคำนึงถึงความปลอดภัยของบุคลากรและทรัพย์สินราชการที่อาจเสียหาย ก่อนที่จะซ่อมแซมสถานที่ ที่ไม่มีผู้อยู่อาศัย ให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่ามากกว่านี้
- 1.9 ควรเผยแพร่ขั้นตอนการรับบริการ ณ ที่ตั้ง และควรมีป้ายแจ้งฝ่ายหรือกลุ่มงานให้บริการอย่างชัดเจน

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 2.1 ควรพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ
- 2.2 เจ้าหน้าที่งานคลังที่ทำเงินยืม ควรปรับปรุงด้านการให้บริการ เป็นอย่างยิ่ง
- 2.3 เจ้าหน้าที่งานคลัง (ทำเงินยืม) บริการได้แย่มากๆ ไม่ค่อยแจ้งเมื่อมีเอกสารแก้ไข มีแก้ไขเอกสารเล็กๆ น้อยก็ไม่เอื้ออำนวยให้ ต้องให้เจ้าหน้าที่ลงไปปรับต่างๆ ที่บางเรื่องสามารถแจ้งด้วยวาจาได้ หนึ่งข้อความ คำพูด คำจาหยาบคาย ควรเปลี่ยนหน้าที่ให้ไปทำด้านอื่นที่ไม่พบปะผู้คน และควรให้ไปนั่งด้านหลังห้อง
- 2.4 ด้านการยืมเงินที่งานคลัง เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ (กุ่มึง) เลือกปฏิบัติ
- 2.5 ควรปรับปรุงเป็นอย่างมาก เช่น ได้รับเอกสารแล้ว ไม่ตอบกลับมาทางอีเมล
- 2.6 บางหน่วยงานไม่มีความกระตือรือร้นให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรมีการพัฒนาเกี่ยวหลักในการให้บริการ ไม่ควรยึดถืออคติส่วนตัว เลือกปฏิบัติเฉพาะบุคคล
- 2.7 ควรปรับปรุงตัวเองและเข้าอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาจิตใจของตนเองเกี่ยวกับการทำงานร่วมกับผู้อื่นและการอยู่ร่วมกันในสังคม ให้ยิ้มแย้มแจ่มใจ มีอัธยาศัยดี
- 2.8 งานประชาสัมพันธ์ ในงานต่างๆ ชาวบ้านยังไม่รับข่าวสารเท่าที่ควร

2.9 ขาดการเอาใจใส่ไม่คอยกระตือรือร้นในการให้บริการ ควรติดตามและประสานงานทั้งภายในและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

2.10 ผู้ที่รับผิดชอบให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ ควรติดป้ายชื่อผู้ให้บริการ

2.11 ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส

2.12 มีความกระตือรือร้น และใส่ใจต่อการบริการให้มากขึ้น

2.13 ปฏิบัติหน้าที่ได้เหมาะสม บริการดี พุดจาดี

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1 ปรับปรุงด้านสถานที่ให้บริการให้มีความสะดวก กว้างขวาง และทันสมัย

3.2 บางงานมีอุปกรณ์ใช้งานเยอะเกินจำเป็น มีไม่เพียงพอต่อบุคคลเฉพาะหน่วยงานที่มีเยอะเกิน

3.3 สิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในขั้นที่ดี มีเครื่องมือในการอำนวยความสะดวกได้อย่างเหมาะสม

3.4 มีอุปกรณ์สำนักงานครบถ้วน

3.5 โทรศัพท์ภายในไม่มี ป้ายบอกทางไม่มี

3.6 อุปกรณ์เครื่องใช้ที่เคยผ่านการใช้งานครั้งก่อน ควรเก็บรวบรวมให้สามารถนำมาใช้งานในครั้งต่อไปได้ จะช่วยประหยัดงบประมาณได้มากขึ้น เห็นหลายครั้งแล้วจัดงานครั้งใหม่ก็หาซื้อใหม่ ใช้เสร็จก็ทิ้งไปทิ้งที่ยังนำมาใช้ประโยชน์ได้

4. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

4.1 ปรับปรุงด้านเทคโนโลยี เช่น คอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพ รองรับการงานได้ดี

4.2 งานประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัย ไม่ทำงานในหน้าที่ตน/เลือกปฏิบัติทำเป็นบางหน่วย

4.3 ระบบ IT ล้มบ่อยมาก

5. ด้านคุณภาพการให้บริการ

5.1 ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เช่น บุคลากร

5.2 คุณภาพการให้บริการไม่ดีพอ คุณภาพการให้บริการอาจจะเข้าข่ายควรปรับปรุงทั้งองค์กร หากยังมีเจ้าหน้าที่บางท่าน ที่ให้บริการที่แย่มาก ใช้วาจาไม่เหมาะสม และทำให้เพื่อนร่วมงานเกิดสภาวะที่ไม่สบายใจในการทำงาน ไม่อยากร่วมงานด้วย ไม่อยากให้เจ้าหน้าที่ลักษณะแบบนี้อยู่ในองค์กรด้วย

5.3 ส่งเสริมบุคลากรไปอบรมดูงาน รับบุคลากรให้ตรงกับงานที่ปฏิบัติ

5.4 งานอาคาร ควรแจ้งเจ้าของพื้นที่ล่วงหน้าก่อนเข้าดำเนินการ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความสะดวกรวดเร็วและตรงตามความต้องการของเจ้าของพื้นที่

5.5 กรณีทำบัตรพนักงานของรัฐ ใช้เวลานานเป็นเดือน ขอให้ปรับการใช้เวลาเหมือนทำบัตรประชาชนจะดีมาก ถ้ายรูปนั่งรอแปดเดียวได้รับบัตรเลย

5.6 ข้อมูลข่าวสาร การประสานงาน และการสั่งการให้มีความคล่องตัวและชัดเจนมากขึ้น ควรเน้นความรวดเร็วและความถูกต้องในการบริการ

**รายงานผลระดับความพึงพอใจการให้บริการกองกลาง
สำนักงานอธิการบดี ประจำปี พ.ศ. 2565
(รอบที่ 2 ระหว่าง 1 ธันวาคม 2565 – 31 พฤษภาคม 2566)**

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ กองกลาง สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2565 (ครั้งที่ 2) เป็นการเก็บข้อมูลระหว่าง เดือนธันวาคม 2565 ถึงเดือน พฤษภาคม 2566 โดยได้ทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างออนไลน์ โดยกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยและบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายตามระดับดังนี้

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

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภท

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้บริหาร	7	8.14
บุคลากร	64	74.42
นักศึกษา	8	9.30
บุคลากรภายนอก	7	8.14
รวม	86	100

จากตาราง 1 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงาน บุคลากร จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 74.42 ลำดับรองลงมาได้แก่ นักศึกษา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 ผู้บริหาร และบุคลากรภายนอก จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8.14 ตามลำดับ

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการช่องทางต่างๆ ในกองกลาง

ติดต่อกับงาน	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
ติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง	74	23.42
โทรศัพท์ภายใน	63	19.94
โทรศัพท์ส่วนตัว	52	16.46
ประสานโดยหนังสือราชการ (บันทึกข้อความ)	57	18.04
ติดต่อผ่านแอปพลิเคชัน FACEBOOK / LINE	52	16.46
ประสานผ่าน E-MAIL	18	5.70
รวม	316	100

จากตาราง 2 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง จำนวน 74 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 23.42 ลำดับรองลงมาได้แก่ โทรศัพท์ภายใน จำนวน 63 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.94 และผ่านช่องทางหนังสือราชการ จำนวน 57 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 18.04 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการกองกลาง

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการกองกลาง สำนักงาน อธิการบดี: ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. มีความชัดเจนของข้อมูลและการสื่อสาร	4.00	0.96	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	4.02	0.92	มาก
3. ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสม	4.02	0.92	มาก
4. การให้บริการทันตามระยะเวลาที่กำหนด	4.00	0.97	มาก
5. มีความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการ	4.03	0.94	มาก
รวม	4.01	0.94	มาก

จากตาราง 4 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า ความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.94 อยู่ในระดับมาก และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีความชัดเจนของข้อมูลและการสื่อสาร และ การให้บริการทันตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.96 และ 0.97 อยู่ในระดับมาก

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการกองกลาง สำนักงาน อธิการบดี : ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ	4.14	0.90	มาก
2. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม	4.13	0.84	มาก
3. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.07	0.89	มาก
4. มีความรู้ความสามารถ (ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้)	4.07	0.86	มาก
5. ไม่รับสิ่งของตอบแทน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.24	0.85	มาก
รวม	4.13	0.87	มาก

จากตาราง 5 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า เจ้าหน้าที่ไม่รับสิ่งของตอบแทน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าเฉลี่ย 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 อยู่ในระดับมาก และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ (ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้) และ เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 และ 0.89 อยู่ในระดับมาก

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการกองกลาง สำนักงาน
อธิการบดี : ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. สถานที่มีความพร้อม สะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.16	0.78	มาก
2. การจัดการพื้นที่บริการ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	4.14	0.78	มาก
3. เครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน มีความพร้อมเพียงพอต่อการให้บริการ	4.03	0.79	มาก
4. การติดต่อสอบถามข้อมูล สามารถเข้าถึงการรับบริการได้ง่าย	4.06	0.76	มาก
5. มีช่องบริการเร่งด่วน เมื่อต้องการติดต่อเรื่องด่วนที่สุด	4.03	0.87	มาก
รวม	4.08	0.80	มาก

จากตาราง 6 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า . สถานที่มีความพร้อม สะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 อยู่ในระดับมาก และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน มีความพร้อมเพียงพอต่อการให้บริการ และมีช่องบริการเร่งด่วน เมื่อต้องการติดต่อเรื่องด่วนที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 และ 0.87 อยู่ในระดับมาก

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการกองกลาง สำนักงาน
อธิการบดี : ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

ด้านสารสนเทศหน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. เว็บไซต์กองกลาง และหน่วยงานในสังกัดสืบค้นได้ง่าย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน	4.02	0.83	มาก
2. การสื่อสารเผยแพร่ข้อมูลหลากหลายช่องทาง	4.01	0.82	มาก
3. ฐานข้อมูลกองกลางและหน่วยงานในสังกัด มีความคุ้มค่า มีประโยชน์ อ้างอิงได้	4.01	0.86	มาก
4. ข้อมูลมีความทันสมัย สามารถลดค่าใช้จ่ายหรือลดต้นทุนการให้บริการ	3.99	0.93	มาก
5. การประชาสัมพันธ์ มีอย่างสม่ำเสมอ และทันต่อสถานการณ์	4.00	0.83	มาก
รวม	4.01	0.85	มาก

จากตาราง 7 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านสารสนเทศหน่วยงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อมีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า ฐานข้อมูลกองกลางและหน่วยงานในสังกัด มีความคุ้มค่า มีประโยชน์ อ้างอิงได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 อยู่ในระดับมากและรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

คือการประชุมสัมพันธ มีอย่างสม่ำเสมอ และทันต่อสถานการณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 อยู่ในระดับมาก

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการกองกลาง สำนักงาน
อธิการบดี : คุณภาพในการให้บริการ

คุณภาพในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.06	0.83	มาก
2. ได้รับบริการคุ้มค่า มีประโยชน์	4.02	0.85	มาก
3. สามารถปรับปรุงการปฏิบัติงาน กรณีได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	4.06	0.79	มาก
4. รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	4.06	0.86	มาก
5. ภาพรวมการให้บริการของกองกลาง	4.08	0.85	มาก
รวม	4.06	0.84	มาก

จากตาราง 8 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า ภาพรวมการให้บริการของกองกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 อยู่ในระดับมาก และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ได้รับบริการคุ้มค่า มีประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ปัญหาที่พบ (ในกรณีต้องการให้ปรับปรุง) จากผลสำรวจความพึงพอใจพบว่าผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็น รายละเอียดดังนี้

1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

1.1 เจ้าหน้าที่ที่มีการต้อนรับดี เช่น เมื่อผู้รับบริการมายังสำนักงาน บุคลากร จะสอบถามการบริการที่ชัดเจน ถามถึงปัญหาและความต้องการ อธิบายให้เกิดความเข้าใจ และพาผู้รับบริการไปยังหน่วยงานที่ถูกต้อง มีความเต็มใจช่วยเหลือ

1.2 มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีการความอำนวยความสะดวกที่ดี

1.3 ควรมีการติดประกาศตามที่ตั้งต่าง ๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการหรือหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อสอบถาม จัดทำป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

1.4 การให้บริการตลอดเวลา ควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการ ไม่มีการหยุดพักเที่ยง เพื่อสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

1.5 ควรมีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ แต่ละขั้นตอนใช้เวลากี่นาที

1.6 การส่งหนังสือมีความล่าช้า เช่น หนังสือด่วน ใช้เวลาในการดำเนินการช้า

1.7 รปภ. บางคนไม่ยอมออกมาโบกรถ บางคนโบกรถมั่วมาก

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.1 การบริการมีการปรับปรุงที่ดี

2.2 มีความกระตือร้น และติดตามงานที่ประสานมากขึ้น

- 2.3 ควรมีการตรวจสอบ เรื่องการแต่งกายของพนักงานให้มีความเหมาะสม
- 2.4 ควรมีการติดป้ายชื่อผู้ให้บริการให้เกิดความชัดเจน
- 2.5 ให้บริการล่าช้า และพูดจาไม่สุภาพ
- 2.6 ควรอบรมพัฒนาผู้ที่ไม่สามารถบริการได้ตามมาตรฐาน และหากไม่สามารถปรับปรุงตนเองได้ ให้พิจารณาย้ายไปทำงานในส่วนสนับสนุนที่ไม่ต้องติดต่อกับผู้รับบริการ

2.7 ควรติดตามงานที่เกี่ยวข้อง

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1 ควรปรับปรุงด้านสถานที่ให้มีความสะอาด และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้ที่นั่งรอ บริเวณด้านหน้าอาคาร จากที่เคยมีไว้บริการ แต่ปัจจุบันไม่มี ทำให้เวลารถหรือที่นั่งรถรับของไม่ได้รับความสะดวก

3.2 ควรมีการติดป้ายหลายๆ จุด เพื่อแสดงที่ตั้งของหน่วยงานที่ให้บริการ เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ

3.3 การรับของหรือวัสดุที่มาจัดส่งที่ห้องธุรการ ภายในอาคารควรมีที่วางให้เหมาะสม และชัดเจน เกรงว่าสิ่งของจะสูญหาย

3.4 ควรจัดให้มีที่นั่งให้เพียงพอต่อผู้รับบริการ

3.5 ไฟดับบ่อยเกินไป

3.6 อุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อบุคคล

3.7 อุปกรณ์เครื่องใช้ควรใช้ให้คุ้มค่าน้ำค่าที่ซื้อ

3.8 บางหน่วยงานขาดแคลนอุปกรณ์ เช่น ประชาสัมพันธ์มีกล้องถ่ายรูปแค่ตัวเดียวควรมีสำรอง

3.9 คอมพิวเตอร์สำนักงานที่ใช้เก่ามาก

4. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

- 4.1 การใช้งานระบบมีความล่าช้า อินเทอร์เน็ตที่เชื่อมต่อภายในอาคารไม่ได้รับความสะดวก
- 4.2 ข้อมูลบนเว็บไซต์ ควรมีการอัปเดตให้เป็นปัจจุบัน
- 4.3 จุดที่ให้บริการควรมีการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้

5. ด้านคุณภาพการให้บริการ

- 5.1 ควรมีการพัฒนาการรับโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ บางหน่วยงานให้บริการได้ตลอดเวลา
- 5.2 ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่องและปรับข้อมูลเป็นปัจจุบัน
- 5.3 ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว
- 5.4 เจ้าหน้าที่บางหน่วยงาน เช่น งานคลัง ควรมีความพร้อมที่จะให้บริการ มีจิตบริการ
- 5.5 ควรมีการพัฒนาความรู้ในการให้บริการ และมีการส่งต่อข้อมูลที่ต้องการแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง อย่างชัดเจน เพื่อการบริการที่มีคุณภาพ
- 5.6 ควรส่งเสริมและพาศึกษาการไปอบรมหรือศึกษาดูงานเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ
- 5.7 เจ้าหน้าที่บางท่านให้บริการที่แย้
- 5.8 งานอาคารปฏิบัติงานซ้ำมาก และเกีย่งงานกัน
- 5.9 ควรมีป้ายบอกทางและป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน แต่ละขั้นใช้เวลาที่นาน
- 5.10 ควรปรับปรุงเป็นอย่างมาก
- 5.11 หลังเลิกงาน รถป. ควรโบกรถให้คนภายในก่อน เพราะมีรถจากภายนอกเข้ามาใกล้รถทำให้

รถติด

**รายงานผลระดับความพึงพอใจการให้บริการกองนโยบายและแผน
สำนักงานอธิการบดี ประจำปี พ.ศ. 2565
(รอบที่ 1 ระหว่าง 1 มิถุนายน 2565 – 30 พฤศจิกายน 2565)**

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการกองนโยบายและแผน สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2565 (ครั้งที่ 1) เป็นการเก็บข้อมูลระหว่าง 1 มิถุนายน 2565 – 30 พฤศจิกายน 2565 โดยได้ทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างออนไลน์ จำนวน 152 ชุด โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยและบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการกองนโยบายและแผน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการในกองนโยบายและแผน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภท

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้บริหาร	18	11.84
สายวิชาการ	38	25.00
สายสนับสนุน	96	63.16
บุคคลภายนอก/ประชาชนทั่วไป	0	0.00
รวม	152	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 63.16 ลำดับรองลงมาได้แก่สายวิชาการ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และผู้บริหาร จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 11.84 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการทางช่องทางต่าง ๆ ในกองนโยบายและแผน

เพศ	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
ติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง	112	27.05
โทรศัพท์ภายใน	108	26.09
โทรศัพท์ส่วนตัว	42	10.14
หนังสือราชการ (บันทึกข้อความ)	68	16.43
แอปพลิเคชัน FACEBOOK / LINE	60	14.49
EMAIL : จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	24	5.80
รวม	414	100.00

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับบริการผ่านการติดต่อเจ้าหน้าที่ โดยตรง จำนวน 112 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 27.05 ลำดับรองลงมาได้แก่ ผ่านช่องทางโทรศัพท์ภายใน จำนวน 108 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 26.09 และผ่านช่องทางหนังสือราชการจำนวน 68 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 16.43 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ติดต่อขอรับบริการกับหน่วยงานในกองนโยบายและแผน

ติดต่อกับงาน	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
งานบริหารและธุรการ	100	32.47
งานวิเคราะห์แผนงบประมาณและยุทธศาสตร์	94	30.52
งานผังแม่บทและออกแบบก่อสร้าง	24	7.79
งานวิเทศสัมพันธ์และสถาบันภาษา	30	9.74
งานประกันคุณภาพและการประเมิน	60	19.48
รวม	308	100.00

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ติดต่อขอรับบริการกับงานบริหารและธุรการ จำนวน 100 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 32.47 ลำดับรองลงมาได้แก่งานวิเคราะห์แผนงบประมาณและยุทธศาสตร์ จำนวน 94 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 30.52 และงานประกันคุณภาพและการประเมินจำนวน 60 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.48 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการกองนโยบายและแผน

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการกองนโยบายและแผน : ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. มีความชัดเจนของข้อมูลและการสื่อสาร	4.12	0.67	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	4.09	0.69	มาก
3. ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสม	4.11	0.76	มาก
4. การให้บริการทันตามเวลาที่กำหนด	4.13	0.70	มาก
5. ความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการ	4.22	0.79	มาก
รวม	4.11	0.70	มาก

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า ความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 อยู่ในระดับมาก และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการกองนโยบายและแผน :
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ	4.24	0.67	มาก
2. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม	4.28	0.66	มาก
3. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ	4.18	0.74	มาก
4. มีความรู้ความสามารถ(ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้)	4.14	0.74	มาก
5. ไม่รับสิ่งของตอบแทน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.32	0.63	มาก
รวม	4.21	0.70	มาก

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า เจ้าหน้าที่ไม่รับสิ่งของตอบแทนไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 อยู่ในระดับมาก และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ (ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้) มีค่าเฉลี่ยคือ 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการกองนโยบายและแผน :
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่มีความพร้อม สะอาด สะดวก	4.22	0.68	มาก
2. การจัดพื้นที่บริการ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	4.22	0.64	มาก
3. เครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน มีความพร้อมต่อการให้บริการ	4.21	0.70	มาก
4. ผู้รับบริการเข้าถึงการรับบริการได้ง่าย	4.28	0.66	มาก
5. มีช่องบริการเร่งด่วน ในกรณีติดต่อเรื่องด่วนที่สุด	4.28	0.70	มาก
รวม	4.23	0.67	มาก

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า ผู้รับบริการเข้าถึงการรับบริการได้ง่าย และมีช่องบริการเร่งด่วน ในกรณีติดต่อเรื่องด่วนที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 และ 0.70 อยู่ในระดับมาก และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน มีความพร้อมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการนโยบายและแผน :
ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

ด้านสารสนเทศหน่วยงาน	\bar{X}	SD	ระดับความ พึงพอใจ
1. เว็บไซต์สืบค้นง่าย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน	4.04	0.72	มาก
2. การสื่อสารเผยแพร่ข้อมูลหลากหลายช่องทาง	4.09	0.73	มาก
3. ฐานข้อมูลมีความคุ้มค่าประโยชน์	4.09	0.69	มาก
4. ข้อมูลมีความทันสมัย สามารถลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ	4.01	0.72	มาก
5. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารสม่ำเสมอ ทันต่อเหตุการณ์	4.05	0.71	มาก
รวม	4.06	0.72	มาก

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านสารสนเทศหน่วยงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า มีการสื่อสารเผยแพร่ข้อมูลหลากหลายช่องทาง และผู้รับบริการเข้าถึงการรับบริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 และ 0.69 อยู่ในระดับมาก และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ข้อมูลมีความทันสมัย สามารถลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการนโยบายและแผน :
คุณภาพในการให้บริการ

คุณภาพในการให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับความพึง พอใจ
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.17	0.64	มาก
2. ได้รับบริการมีความคุ้มค่าคุ้มค่าประโยชน์	4.24	0.67	มาก
3. รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจาก บุคคลภายนอก	4.20	0.69	มาก
4. มีการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน กรณีได้รับข้อเสนอแนะ	4.14	0.64	มาก
5. ภาพรวมการให้บริการนโยบายและแผน	4.20	0.65	มาก
รวม	4.19	0.60	มาก

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า ได้รับบริการมีความคุ้มค่าคุ้มค่าประโยชน์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 อยู่ในระดับมาก และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานกรณีได้รับข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ปัญหาที่พบ (ในกรณีต้องการให้ปรับปรุง)

จากผลสำรวจความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น รายละเอียดดังนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- 1.1. ควรลดขั้นตอนการให้บริการ เพื่อความสะดวกรวดเร็วขึ้น
- 1.2. การบริการในด้านการออกแบบหรือประเมินราคา ขอให้ทำให้ทันช่วงเวลา เพราะมีผลต่อการดำเนินการในด้านการเบิกจ่าย

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 2.1. การให้บริการด้านข้อมูลต้องให้ข้อมูลแม่นยำและชัดเจน

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

-

4. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

- 4.1. ข้อมูลเอกสารเผยแพร่ขอให้ปัจจุบัน
- 4.2. ควรรวบรวมข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ให้ง่ายต่อการสืบค้น

5. ด้านคุณภาพการให้บริการ

-

**รายงานผลระดับความพึงพอใจการให้บริการกองนโยบายและแผน
สำนักงานอธิการบดี ประจำปี พ.ศ. 2565
(รอบที่ 2 ระหว่าง 1 ธันวาคม 2565 – 31 พฤษภาคม 2566)**

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการกองนโยบายและแผน สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2565 (ครั้งที่ 2) เป็นการเก็บข้อมูล ระหว่าง 1 ธันวาคม 2565 – 31 พฤษภาคม 2566 โดยได้ทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างออนไลน์ จำนวน 221 ชุด โดยกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยและบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการกองนโยบายและแผน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการในกองนโยบายและแผน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล

ตาราง 1

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภท

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้บริหาร	17	7.69
สายวิชาการ	58	26.24
สายสนับสนุน	144	65.17
บุคคลภายนอก/ประชาชนทั่วไป	2	0.90
รวม	221	100.00

จากตาราง 1 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 65.17 ลำดับรองลงมาได้แก่สายวิชาการ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 26.24 และผู้บริหาร จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69 ตามลำดับ

ตาราง 2

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณะครุศาสตร์	22	9.95
คณะวิทยาการจัดการ	20	9.05
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	25	11.31
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	23	10.41
คณะเทคโนโลยี การเกษตรและเทคโนโลยี	15	6.79
อุตสาหกรรม		
สำนักงานอธิการบดี	56	25.34
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	12	5.43
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	18	8.15
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	10	4.52
สถาบันวิจัยและพัฒนา	5	2.26
โครงการจัดตั้งคณะพยาบาลศาสตร์	-	-
ภายนอกมหาวิทยาลัย	15	6.79
รวม	221	100.00

จากตาราง 2 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 25.34 ลำดับรองลงมาได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 11.31 และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 10.41 ตามลำดับ

ตาราง 3

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ติดต่อขอรับบริการกับหน่วยงานในกองนโยบายและแผน

ติดต่อกับงาน	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
งานบริหารและธุรการ	155	36.82
งานวิเคราะห์ แผนงบประมาณและยุทธศาสตร์	67	15.91
งานผังแม่บทและออกแบบก่อสร้าง	28	6.66
งานวิเทศสัมพันธ์และสถาบันภาษา	31	7.36
งานประกันคุณภาพและการประเมิน	80	19.00
ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน	60	14.25
รวม	421	100.00

จากตาราง 3 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ติดต่อขอรับบริการกับงานบริหารและธุรการ จำนวน 155 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 36.82 ลำดับรองลงมาได้แก่งานประกันคุณภาพและการประเมินจำนวน 80 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.00 และงานวิเคราะห์แผนงบประมาณและยุทธศาสตร์ จำนวน 67 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 15.91 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการนโยบายและแผน

ตาราง 4

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการนโยบายและแผน

: ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. มีความชัดเจนของข้อมูลและการสื่อสาร	4.18	0.66	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	4.21	0.64	มาก
3. ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสม	4.19	0.69	มาก
4. การให้บริการทันตามเวลาที่กำหนด	4.23	0.64	มาก
5. มีความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการ	4.21	0.67	มาก
รวม	4.20	0.66	มาก

จากตาราง 4 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ซับซ้อน และความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 และ 0.67 อยู่ในระดับมาก และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีความชัดเจนของข้อมูลและการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 อยู่ในระดับมาก

ตาราง 5

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการนโยบายและแผน

: ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ	4.30	0.67	มาก
2. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม	4.34	0.61	มาก
3. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถาม ของผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ	4.30	0.70	มาก
4. มีความรู้ความสามารถ (ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้)	4.25	0.62	มาก
5. ไม่รับสิ่งของตอบแทน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ	4.32	0.65	มาก
รวม	4.30	0.65	มาก

จากตาราง 5 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มี

ความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 อยู่ในระดับมาก และรายชื่อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ

ตาราง 6

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการกองนโยบายและแผน
: ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่มีความพร้อม สะอาด สะดวก	4.32	0.56	มาก
2. การจัดพื้นที่บริการ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	4.32	0.56	มาก
3. เครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน มีความพร้อมต่อการให้บริการ	4.28	0.56	มาก
4. ผู้รับบริการเข้าถึงการรับบริการได้ง่าย	4.31	0.58	มาก
5. มีช่องบริการเร่งด่วน ในกรณีติดต่อเรื่องด่วนที่สุด	4.28	0.58	มาก
รวม	4.30	0.01	มาก

จากตาราง 6 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด พบว่า สถานที่มีความพร้อม สะอาด สะดวก และการจัดพื้นที่บริการ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 อยู่ในระดับมาก และรายชื่อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน มีความพร้อมต่อการให้บริการ และมีช่องบริการเร่งด่วน ในกรณี

ตาราง 7

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการกองนโยบายและแผน
: ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

ด้านสารสนเทศหน่วยงาน	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. เว็บไซต์สืบค้นง่าย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน	4.19	0.62	มาก
2. การสื่อสารเผยแพร่ข้อมูลหลากหลายช่องทาง	4.20	0.62	มาก
3. ฐานข้อมูลมีความคุ้มครองประโยชน์	4.14	0.61	มาก
4. ข้อมูลมีความทันสมัย สามารถลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ	4.18	0.63	มาก
5. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารสม่ำเสมอทันต่อเหตุการณ์	4.20	0.62	มาก
รวม	4.18	0.62	มาก

จากตาราง 7 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านสารสนเทศหน่วยงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า มีการสื่อสารเผยแพร่ข้อมูลหลากหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 อยู่ในระดับมาก และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ข้อมูลมีความทันสมัย สามารถลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 อยู่ในระดับมาก

ตาราง 8

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการกองนโยบายและแผน

: คุณภาพในการให้บริการ

คุณภาพในการให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.28	0.62	มาก
2. ได้รับบริการมีความคุ้มค่าคุ้มประโยชน์	4.26	0.61	มาก
3. รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	4.20	0.61	มาก
4. มีการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานกรณีได้รับข้อเสนอแนะ	4.23	0.62	มาก
5. ภาพรวมการให้บริการกองนโยบายและแผน	4.27	0.62	มาก
รวม	4.25	0.62	มาก

จากตาราง 8 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า ได้รับบริการตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 อยู่ในระดับมาก และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากผลสำรวจความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น รายละเอียดดังนี้

- ไม่มี -

**รายงานผลระดับความพึงพอใจการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา
สำนักงานอธิการบดี ประจำปี พ.ศ. 2565
(รอบที่ 1 ระหว่าง 1 มิถุนายน 2565 – 30 พฤศจิกายน 2565)**

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2565 รอบที่ 1 (ระหว่างเดือนมิถุนายน 2565 – พฤศจิกายน 2565) เป็นแบบประเมินที่มีความสมบูรณ์ในการตอบ จำนวน 179 คน ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 โดยรายละเอียดแบ่งเป็นแต่ละตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิธีการดำเนินการประเมิน

1.1 กลุ่มตัวอย่าง เป็นนักศึกษาและผู้ใช้บริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

1.2 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2565 รอบที่ 1 (ระหว่างเดือนมิถุนายน 2565 – พฤศจิกายน 2565) โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

1.2.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน ของผู้ตอบแบบประเมิน มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด

1.2.2 ตอนที่ 2 สำหรับแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

- ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านสารสนเทศหน่วยงาน
- ด้านคุณภาพในการให้บริการ

1.2.3 ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็น/เสนอแนะเพิ่มเติม ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา หรือปรับปรุงในการให้บริการกองพัฒนานักศึกษาอย่างไร

- ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านสารสนเทศหน่วยงาน
- ด้านคุณภาพการให้บริการ

1.3 แหล่งที่มา และระยะเวลาที่ดำเนินการ

- แหล่งที่มา ข้อมูลได้จากวิธีการให้ผู้มาใช้บริการงานต่าง ๆ ตอบแบบประเมินผ่านระบบจัดการแบบประเมินความพึงพอใจ โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาและผู้ใช้บริการตอบแบบประเมิน จำนวน 179 คน
- ระยะเวลาในการสอบถามความพึงพอใจ ระหว่างเดือนมิถุนายน 2565 – พฤศจิกายน 2565
- ระยะเวลาที่ดำเนินการสรุปผลการประเมิน ระหว่างเดือน ธันวาคม 2565

1.4 การแปลความหมายข้อมูล

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2565 รอบที่ 1 (ระหว่างเดือนมิถุนายน 2565 – พฤศจิกายน 2565) กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ใช้การวัดระดับความพึงพอใจ หรือระดับความคิดเห็น 5 ระดับ คือ

ระดับคะแนนเป็น 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ระดับคะแนนเป็น 2 หมายถึง น้อย

ระดับคะแนนเป็น 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับคะแนนเป็น 4 หมายถึง มาก

ระดับคะแนนเป็น 5 หมายถึง มากที่สุด

และกำหนดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพื่อการแปรผล ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ยเป็น 0.00 – 1.50 หมายถึง น้อยที่สุด

ระดับคะแนนเฉลี่ยเป็น 1.51 – 2.50 หมายถึง น้อย

ระดับคะแนนเฉลี่ยเป็น 2.51 – 3.50 หมายถึง ปานกลาง

ระดับคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.51 – 4.50 หมายถึง มาก

ระดับคะแนนเฉลี่ยเป็น 4.51 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด

ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2565 รอบที่ 1 (ระหว่างเดือนมิถุนายน 2565 – พฤศจิกายน 2565) ได้ผลการประเมิน ดังนี้

2.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

ข้อมูลพื้นฐาน			
หมวดหมู่	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1.ประเภทผู้รับบริการ		180	100.56
	นักศึกษา	179	100.00
	ผู้ปกครอง	1	0.56
2.ช่องทางที่ท่านรับบริการ จากกองพัฒนานักศึกษา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		180	100.56
	ติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง	133	74.30
	โทรศัพท์ภายใน	3	1.68
	โทรศัพท์ส่วนตัว	29	16.20
	แอปพลิเคชัน FACEBOOK / LINE	15	8.38
3.หน่วยงานที่ท่านติดต่อรับบริการ ภายในกองพัฒนานักศึกษา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		180	100.56
	งานบริหารและธุรการ (ธุรการ ประชาสัมพันธ์ การเงิน พัสดุ อาคารสถานที่)	33	18.44
	งานกิจกรรมนักศึกษา (กิจกรรมนักศึกษา กีฬา นักศึกษาวิชาทหาร องค์การนักศึกษา)	24	13.41
	งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา (บริการอนามัยและพยาบาล หอพักนักศึกษาใน ศิษย์เก่า ประกันอุบัติเหตุ)	92	51.40
	งานแผนงานและประกันคุณภาพ (นโยบายและแผน บริหารความเสี่ยง ประกันคุณภาพ รายงานประจำปี)	11	6.15
	งานทุนการศึกษาและแนะแนวอาชีพ (ทุนการศึกษา รางวัลพระราชทาน กยศ. แนะแนวอาชีพ)	20	11.17

รูปภาพที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
1.ประเภทผู้รับบริการ		
นักศึกษา	178	99.44
ผู้ปกครอง	1	0.56
รวม	179	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม 179 คน เป็นนักศึกษา จำนวน 178 คน คิดเป็น ร้อยละ 99.44 และเป็นผู้ปกครอง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.56

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่องทางที่ท่านรับบริการ จาก กองพัฒนานักศึกษา

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
2.ช่องทางที่ท่านรับบริการ จากกองพัฒนา นักศึกษา		
ติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง	132	73.74
โทรศัพท์ภายใน	3	1.68
โทรศัพท์ส่วนตัว	29	16.20
แอปพลิเคชัน FACEBOOK / LINE	15	8.38
รวม	179	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่องทางที่ท่านรับบริการ จากกองพัฒนานักศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 179 คน โดยเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยตามลำดับแรกได้ดังนี้ ติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง จำนวน 132 คน คิดเป็น ร้อยละ 73.74 โทรศัพท์ภายใน จำนวน 3 คน คิดเป็น ร้อยละ 1.68 โทรศัพท์ส่วนตัว จำนวน 29 คน คิดเป็น ร้อยละ 16.20 และแอปพลิเคชัน FACEBOOK / LINE จำนวน 15 คิดเป็นร้อยละ 8.38 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน่วยงานที่ท่านติดต่อรับบริการ ภายใน กองพัฒนานักศึกษา

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
หน่วยงาน ที่ท่านติดต่อรับบริการ ภายในกอง พัฒนานักศึกษา		
งานบริหารและธุรการ (ธุรการ ประชาสัมพันธ์ การเงิน พัสดุ อาคารสถานที่)	33	18.44
งานกิจกรรมนักศึกษา (กิจกรรมนักศึกษา กีฬา นักศึกษาวิชาทหาร องค์กรนักศึกษา)	24	13.41
งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา (บริการ อนามัยและพยาบาล หอพักนักศึกษาใน ศิษย์เก่า ประกันอุบัติเหตุ)	92	51.40

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
งานแผนงานและประกันคุณภาพ (นโยบาย และแผน บริหารความเสี่ยง ประกันคุณภาพ รายงานประจำปี)	11	6.15
งานทุนการศึกษาและแนะแนวอาชีพ (ทุนการศึกษา รางวัลพระราชทาน กยศ. แนะนำอาชีพ)	19	10.61
รวม	179	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน่วยงานที่ท่านติดต่อรับบริการ ภายในกองพัฒนานักศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 179 คน โดยเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยตามลำดับแรกได้ดังนี้ งานบริหารและธุรการ (ธุรการ ประชาสัมพันธ์ การเงิน พัสดุ อาคารสถานที่) 33 คน คิดเป็นร้อยละ 18.44 งานกิจกรรมนักศึกษา (กิจกรรมนักศึกษา กีฬา นักศึกษาวิชาทหาร องค์การนักศึกษา) จำนวน 24 คน คิดเป็น ร้อยละ 13.41 งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา (บริการอนามัยและพยาบาล หอพัก นักศึกษาใน ศิษย์เก่า ประกันอุบัติเหตุ) จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 51.40 งานแผนงานและประกันคุณภาพ (นโยบายและแผน บริหารความเสี่ยง ประกันคุณภาพ รายงานประจำปี) จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 6.15 และงานทุนการศึกษาและแนะแนวอาชีพ (ทุนการศึกษา รางวัลพระราชทาน กยศ. แนะนำอาชีพ) จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 10.61 ตามลำดับ

2.2 สรุปผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวม ดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าคะแนนเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 มีความชัดเจนของข้อมูลและการสื่อสาร	4.56	0.78	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	4.57	0.71	มากที่สุด
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสม	4.64	0.74	มากที่สุด
1.4 การให้บริการทันตามเวลาที่กำหนด	4.63	0.72	มากที่สุด
1.5 มีความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการ	4.62	0.69	มากที่สุด
รวมค่าคะแนนเฉลี่ย และการแปลผล	4.61	0.69	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
2.1 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ	4.70	0.70	มากที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม	4.67	0.71	มากที่สุด
2.3 เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการ อย่างเต็มใจ	4.66	0.75	มากที่สุด
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ (ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้)	4.66	0.69	มากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าคะแนนเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)	ระดับความพึงพอใจ
2.5 เจ้าหน้าที่ไม่รับสิ่งของตอบแทน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.67	0.65	มากที่สุด
รวมค่าคะแนนเฉลี่ย และการแปลผล	4.67	0.71	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 สถานที่มีความพร้อม สะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.65	0.72	มากที่สุด
3.2 การจัดพื้นที่บริการ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	4.67	0.64	มากที่สุด
3.3 เครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน มีความพร้อมเพียงพอต่อการให้บริการ	4.67	0.66	มากที่สุด
3.4 การติดต่อสอบถามข้อมูล สามารถเข้าถึงการรับบริการได้ง่าย	4.65	0.68	มากที่สุด
3.5 มีช่องบริการเร่งด่วน เมื่อต้องการติดต่อเรื่องด่วนที่สุด	4.71	0.61	มากที่สุด
รวมค่าคะแนนเฉลี่ย และการแปลผล	4.67	0.66	มากที่สุด
4. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน			
4.1 เว็บไซต์กองพัฒนานักศึกษาสืบค้นได้ง่ายข้อมูลเป็นปัจจุบัน	4.65	0.69	มากที่สุด
4.2 การสื่อสารเผยแพร่ข้อมูลหลากหลายช่องทาง	4.64	0.68	มากที่สุด
4.3 ฐานข้อมูลกองพัฒนานักศึกษา มีความคุ้มครองประโยชน์	4.65	0.66	มากที่สุด
4.4 ข้อมูลมีความทันสมัย สามารถลดค่าใช้จ่ายหรือลดต้นทุนการให้บริการ	4.66	0.66	มากที่สุด
4.5 การประชาสัมพันธ์ มีอย่างสม่ำเสมอ และทันต่อเหตุการณ์	4.61	0.69	มากที่สุด
รวมค่าคะแนนเฉลี่ย และการแปลผล	4.64	0.69	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ			
5.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.65	0.70	มาก
5.2 ได้รับบริการคุ้มค่าคุ้มประโยชน์	4.64	0.65	มาก
5.3 มีการปรับปรุงการปฏิบัติงาน กรณีได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	4.64	0.64	มาก
5.4 รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	4.63	0.68	มาก
5.5 ภาพรวมการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา	4.64	0.69	มาก
รวมค่าคะแนนเฉลี่ย และการแปลผล	4.64	0.67	มากที่สุด
รวมค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล ทั้ง 5 ด้าน	4.65	0.66	มากที่สุด

จากตาราง ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2565 รอบที่ 1 (ระหว่างเดือนมิถุนายน 2565 – พฤศจิกายน 2565) ทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ทั้งหมด 179 คน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 และมีรายละเอียดของแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 โดยประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินสูงสุด คือ ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 อยู่ในระดับมากที่สุด และประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินต่ำสุด คือ มีความชัดเจนของข้อมูลและการสื่อสาร มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 อยู่ในระดับมากที่สุด

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 โดยประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 อยู่ในระดับมากที่สุด และประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการ อย่างเต็มใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ (ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 อยู่ในระดับมากที่สุด

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 โดยประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินสูงสุด คือ มีช่องบริการเร่งด่วน เมื่อต้องการติดต่อเรื่องด่วนที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 อยู่ในระดับมากที่สุด และประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินต่ำสุด คือ สถานที่มีความพร้อม สะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 และการติดต่อสอบถามข้อมูล สามารถเข้าถึงการรับบริการได้ง่าย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 อยู่ในระดับมากที่สุด

4. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 โดยประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินสูงสุด คือ ข้อมูลมีความทันสมัย สามารถลดค่าใช้จ่ายหรือลดต้นทุนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 อยู่ในระดับมากที่สุด และประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินต่ำสุด คือ การประชาสัมพันธ์ มีอย่างสม่ำเสมอ และทันต่อเหตุการณ์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 อยู่ในระดับมากที่สุด

5. ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 โดยประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินสูงสุด คือ ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 อยู่ในระดับมากที่สุด และประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการ

ประเมินต่ำสุด คือ รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 อยู่ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โพรตระบัพัญญาที่พบ ในกรณีต้องการให้ปรับปรุง

จากผลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- ดี
- สอบถามอาการ
- บริการดีมาก
- บริการดี

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ไม่ควรทำหน้าวินในสเนศ ควรใช้น้ำเสียงที่อ่อนโยน
- ดีมาก
- บริการดีมาก ๆ
- ดี
- พุดดีมากคะ
- บริการดี
- เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่ตรงกัน เรื่องการผ่อนผันการเกณฑ์ ทหารปี 2566 บางคนบอกภายใน เดือนตุลาคมจะดำเนินการ บางคนบอกประกาศเดือน ธันวาคม ยื่นเอกสารปีหน้า รอแอด มินประกาศทางเวฟ ทำให้เกิดความสับสนมาก ในการให้ข้อมูล เหมือนไม่มีเจ้าภาพรับผิดชอบ งาน หรือธุระไม่ใช่ ไม่เกี่ยวข้องที่จะทำงานลักษณะนี้

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ดีมาก
- ดี
- ดีมาก สะดวก
- บริการดี

4. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

- เลิศ
- ดีคะบริการดี
- ดี
- บริการดี

5. คุณภาพในการให้บริการ

- อยากให้เปิดทำการ วันจันทร์ - วันเสาร์
- ยอด
- ดีมากคะ

**รายงานผลระดับความพึงพอใจการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา
สำนักงานอธิการบดี ประจำปี พ.ศ. 2565
(รอบที่ 2 ระหว่าง 1 ธันวาคม 2565 – 31 พฤษภาคม 2566)**

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2565 รอบที่ 2 (ระหว่างเดือนธันวาคม 2565 – พฤษภาคม 2566) เป็นแบบประเมินที่มีความสมบูรณ์ในการตอบ จำนวน 623 คน ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 โดยรายละเอียดแบ่งเป็นแต่ละตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิธีการดำเนินการประเมิน

1.1 กลุ่มตัวอย่าง เป็นนักศึกษาและผู้ใช้บริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

1.2 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2565 รอบที่ 2 (ระหว่างเดือนธันวาคม 2565 – พฤษภาคม 2566) โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

1.2.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน ของผู้ตอบแบบประเมิน มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด

1.2.2 ตอนที่ 2 สำหรับแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

- ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านสารสนเทศหน่วยงาน
- ด้านคุณภาพในการให้บริการ

1.2.3 ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็น/เสนอแนะเพิ่มเติม ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา หรือปรับปรุงในการให้บริการกองพัฒนานักศึกษาอย่างไร

- ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านสารสนเทศหน่วยงาน
- ด้านคุณภาพการให้บริการ

1.3 แหล่งที่มา และระยะเวลาที่ดำเนินการ

- แหล่งที่มา ข้อมูลได้จากวิธีการให้ผู้มาใช้บริการงานต่าง ๆ ตอบแบบประเมินผ่านระบบจัดการแบบประเมินความพึงพอใจ โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาและผู้ใช้บริการตอบแบบประเมิน จำนวน 623 คน

- ระยะเวลาในการสอบถามความพึงพอใจ ระหว่างเดือนธันวาคม 2565 – พฤษภาคม 2566

- ระยะเวลาที่ดำเนินการสรุปผลการประเมิน ระหว่างเดือน พฤษภาคม 2566

1.4 การแปลความหมายข้อมูล

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2565 รอบที่ 2 (ระหว่างเดือนธันวาคม 2565 – พฤษภาคม 2566) กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ใช้การวัดระดับความพึงพอใจ หรือระดับความคิดเห็น 5 ระดับ คือ

ระดับคะแนนเป็น 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ระดับคะแนนเป็น 2 หมายถึง น้อย

ระดับคะแนนเป็น 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับคะแนนเป็น 4 หมายถึง มาก

ระดับคะแนนเป็น 5 หมายถึง มากที่สุด

และกำหนดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพื่อการแปรผล ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ยเป็น 0.00 – 1.50 หมายถึง น้อยที่สุด

ระดับคะแนนเฉลี่ยเป็น 1.51 – 2.50 หมายถึง น้อย

ระดับคะแนนเฉลี่ยเป็น 2.51 – 3.50 หมายถึง ปานกลาง

ระดับคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.51 – 4.50 หมายถึง มาก

ระดับคะแนนเฉลี่ยเป็น 4.51 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด

ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2565 รอบที่ 2 (ระหว่างเดือนธันวาคม 2565 – พฤษภาคม 2566) ได้ผลการประเมิน ดังนี้

2.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
หมวดหมู่	รายการ		
ไปรษณีย์ผู้รับบริการ		623	100.00
	นักศึกษา	496	79.61
	ผู้ปกครอง	11	1.77
	อาจารย์/เจ้าหน้าที่	4	0.64
	ประชาชนทั่วไป	112	17.98
2.ช่องทางที่ผ่านรับบริการ จากกองพัฒนานักศึกษา		623	100.00
	ติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง	233	37.40
	โทรศัพท์ภายใน	14	2.25
	โทรศัพท์ส่วนต่อ	149	23.92
	หนังสือราชการ (บันทึกข้อความ)	3	0.48
	แอปพลิเคชัน FACEBOOK / LINE	217	34.83
	EMAIL	7	1.12
3.หน่วยงาน ที่ผ่านติดต่อรับบริการ ภายในกองพัฒนานักศึกษา		623	100.00
	งานบริหารและธุรการ (ธุรการ ประสานสัมพันธ์ การเงิน วัสดุ อาคารสถานที่)	152	24.40
	งานกิจกรรมนักศึกษา (กิจกรรมนักศึกษา กีฬา นักศึกษารายชานนธ์ องค์การนักศึกษา)	151	24.24
	งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา (บริการอนามัยและพยาบาล หอพักนักศึกษาใน ศิษย์เก่า ประกันอุบัติเหตุ)	174	27.93
	งานแผนงานและประกันคุณภาพ (นโยบายและแผน บริหารความเสี่ยง ประกันคุณภาพ รายงานประจำปี)	18	2.89
	งานทุนการศึกษาและแนะแนวอาชีพ (ทุนการศึกษา รางวัลพระราชทาน กยศ. แนะนำอาชีพ)	128	20.55

รูปภาพที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
1.ประเภทผู้รับบริการ		
นักศึกษา	496	79.61
ผู้ปกครอง	11	1.77
อาจารย์/เจ้าหน้าที่	4	0.64
ประชาชนทั่วไป	112	17.98
รวม	623	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม 623 คน เป็นนักศึกษา จำนวน 496 คน คิดเป็นร้อยละ 79.61 ผู้ปกครอง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 1.77 อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.64 และเป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 112 คิดเป็นร้อยละ 17.98

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่องทางที่ท่านรับบริการ จากกองพัฒนานักศึกษา

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
2.ช่องทางที่ท่านรับบริการ จากกองพัฒนานักศึกษา		
ติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง	233	37.4
โทรศัพท์ภายใน	14	2.25
โทรศัพท์ส่วนตัว	149	23.92
หนังสือราชการ (บันทึกข้อความ)	3	0.48
แอปพลิเคชัน FACEBOOK / LINE	217	34.83
EMAIL	7	1.12
รวม	623	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่องทางที่ท่านรับบริการ จากกองพัฒนานักศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 623 คน โดยเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยตามลำดับแรกได้ดังนี้ ติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง จำนวน 233 คน คิดเป็น ร้อยละ 37.40 โทรศัพท์ภายใน จำนวน 14 คน คิดเป็น ร้อยละ 2.25 โทรศัพท์ส่วนตัว จำนวน 149 คน คิดเป็น ร้อยละ 23.92 และแอปพลิเคชัน FACEBOOK / LINE จำนวน 217 คิดเป็นร้อยละ 1.12 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน่วยงานที่ท่านติดต่อรับบริการ ภายในกองพัฒนานักศึกษา

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
หน่วยงาน ที่ท่านติดต่อรับบริการ ภายในกองพัฒนานักศึกษา		
งานบริหารและธุรการ (ธุรการ ประชาสัมพันธ์ การเงิน พัสดุ อาคารสถานที่)	152	24.4
งานกิจกรรมนักศึกษา (กิจกรรมนักศึกษา กีฬา นักศึกษาวิชาทหาร องค์กรนักศึกษา)	151	24.4
งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา (บริการอนามัยและพยาบาล หอพักนักศึกษาใน ศิษย์เก่า ประกันอุบัติเหตุ)	174	27.93
งานแผนงานและประกันคุณภาพ (นโยบายและแผน บริหารความเสี่ยง ประกันคุณภาพ รายงานประจำปี)	18	2.89
ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
งานทุนการศึกษาและแนะแนวอาชีพ (ทุนการศึกษา รางวัลพระราชทาน กยศ. แนะนำอาชีพ)	128	20.55
รวม	623	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน่วยงานที่ท่านติดต่อรับบริการ ภายในกองพัฒนานักศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 623 คน โดยเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยตามลำดับแรกได้ดังนี้ งานบริหารและธุรการ (ธุรการ ประชาสัมพันธ์ การเงิน พัสดุ อาคารสถานที่) จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 24.40 งานกิจกรรมนักศึกษา (กิจกรรมนักศึกษา กีฬา นักศึกษาวิชาทหาร องค์กรนักศึกษา) จำนวน 151 คน คิดเป็น ร้อยละ 24.24 งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา (บริการอนามัยและพยาบาล หอพักนักศึกษาใน ศิษย์เก่า ประกันอุบัติเหตุ) จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 27.93 งานแผนงานและประกันคุณภาพ (นโยบายและแผน บริหารความเสี่ยง ประกันคุณภาพ รายงานประจำปี) จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 2.89 และ งานทุนการศึกษาและแนะแนวอาชีพ (ทุนการศึกษา รางวัลพระราชทาน กยศ. แนะนำอาชีพ) จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 20.55 ตามลำดับ

2.2 ตอนที่ 2 รายละเอียดผลการประเมิน

รายละเอียดผลการประเมิน	5	4	3	2	1	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	ร้อยละ
รวมผลรวมการประเมินการให้บริการ	1327	1199	467	81	41	4.18	0.90	83.70
1.1 มีความชัดเจนของข้อมูลและการสื่อสาร	295	247	84	14	13	4.18	0.91	83.66
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	251	248	95	23	6	4.15	0.87	82.96
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสม	282	237	98	17	9	4.17	0.87	83.30
1.4 การให้บริการทันตามเวลาที่กำหนด	260	231	106	18	8	4.15	0.90	83.02
1.5 มีความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการ	289	236	84	9	5	4.28	0.79	85.52
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	1417	1091	462	93	48	4.20	0.91	84.02
2.1 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ	270	222	105	16	10	4.17	0.88	83.30
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ละเอียดถี่ถ้วน	276	217	95	19	15	4.16	0.94	83.16
2.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถอย่างเพียงพอ	274	228	92	17	11	4.18	0.93	83.70
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามาร (ให้คำอธิบายและขอข้อสงสัยได้)	291	214	87	25	5	4.22	0.91	84.46
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างตรงไปตรงมา ไม่ทักท้วงในทางวิพากษ์	306	210	83	16	7	4.27	0.88	85.46
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	1408	1120	475	67	40	4.22	0.86	84.36
3.1 สถานที่มีความพร้อม สะอาดในการเข้ารับการให้บริการ	286	231	87	11	7	4.25	0.85	85.02
3.2 การจัดพื้นที่ให้บริการ เป็นมิตรคล่องตัว	291	218	90	16	7	4.24	0.86	84.76
3.3 เครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน มีความพร้อมเพียงพอต่อการให้บริการ	277	229	99	11	6	4.22	0.85	84.44
3.4 การติดต่อสอบถามข้อมูล สามารถเข้าถึงการรับบริการได้ง่าย	275	229	96	14	8	4.20	0.89	84.08
3.5 มีช่องบริการพร้อม เจ้าหน้าที่การติดต่ออย่างพร้อม	279	213	103	15	12	4.18	0.91	83.54
4. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน	1403	1099	506	68	34	4.21	0.88	84.24
4.1 เว็บไซต์มีความทันสมัยสามารถสืบค้นได้ง่าย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน	279	228	98	9	8	4.22	0.87	84.46
4.2 การสื่อสารเผยแพร่ข้อมูลทางโซเชียลมีเดีย	286	216	100	13	7	4.22	0.89	84.46
4.3 ฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์มีความปลอดภัย	274	233	97	14	4	4.22	0.84	84.40
4.4 ข้อมูลมีความทันสมัย สามารถอัปเดตข้อมูลได้ทันต่อการให้บริการ	274	214	113	14	7	4.18	0.88	83.60
4.5 การประชาสัมพันธ์ อย่างสม่ำเสมอ และทันต่อเหตุการณ์	290	208	98	18	8	4.21	0.91	84.24
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	1499	1057	468	80	36	4.24	0.86	84.72
5.1 ใ้บริการตรงตามความต้องการ	301	199	98	14	10	4.23	0.92	84.66
5.2 ใ้บริการด้วยความรวดเร็ว	292	211	99	15	5	4.24	0.85	84.76
5.3 มีการปรับปรุงการปฏิบัติงาน กรณีใ้บริการถึงขั้นข้อเสนอนะ	285	214	95	20	8	4.20	0.91	84.06
5.4 รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	284	221	90	18	9	4.21	0.90	84.22
5.5 ภาพรวมการใ้บริการของพัฒนาการศึกษา	307	212	86	13	4	4.29	0.85	85.88
ผลการประเมินรวม	7024	5566	2378	389	199	4.21	0.88	84.20

รูปภาพที่ 2 ข้อมูลรายละเอียดผลการประเมิน

สรุปผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวม ดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าคะแนนเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 มีความชัดเจนของข้อมูลและการสื่อสาร	4.18	0.91	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	4.15	0.87	มาก
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสม	4.17	0.87	มาก
1.4 การให้บริการทันตามเวลาที่กำหนด	4.15	0.90	มาก
1.5 มีความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการ	4.28	0.79	มาก
รวมค่าคะแนนเฉลี่ย และการแปลผล	4.18	0.90	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
2.1 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ	4.17	0.70	มาก
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม	4.16	0.71	มาก
2.3 เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.18	0.75	มาก

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าคะแนนเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)	ระดับความพึงพอใจ
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ (ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้)	4.22	0.69	มาก
2.5 เจ้าหน้าที่ไม่รับสิ่งของตอบแทน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.27	0.65	มาก
รวมค่าคะแนนเฉลี่ย และการแปลผล	4.20	0.91	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 สถานที่มีความพร้อม สะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.25	0.85	มาก
3.2 การจัดพื้นที่บริการ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	4.24	0.86	มาก
3.3 เครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน มีความพร้อมเพียงพอต่อการให้บริการ	4.22	0.85	มาก
3.4 การติดต่อสอบถามข้อมูล สามารถเข้าถึงการรับบริการได้ง่าย	4.20	0.89	มาก
3.5 มีช่องบริการเร่งด่วน เมื่อต้องการติดต่อเรื่องด่วนที่สุด	4.18	0.91	มาก
รวมค่าคะแนนเฉลี่ย และการแปลผล	4.22	0.86	มาก
4. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน			
4.1 เว็บไซต์กองพัฒนานักศึกษาสืบค้นได้ง่าย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน	4.22	0.87	มาก
4.2 การสื่อสารเผยแพร่ข้อมูลหลากหลายช่องทาง	4.22	0.89	มาก
4.3 ฐานข้อมูลกองพัฒนานักศึกษา มีความคุ้มครองประโยชน์	4.22	0.89	มาก
4.4 ข้อมูลมีความทันสมัย สามารถลดค่าใช้จ่ายหรือลดต้นทุนการให้บริการ	4.22	0.84	มาก
4.5 การประชาสัมพันธ์ มีอย่างสม่ำเสมอ และทันต่อเหตุการณ์	4.18	0.88	มาก
รวมค่าคะแนนเฉลี่ย และการแปลผล	4.21	0.88	มาก
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ			
5.1 ได้รับความตรงตามความต้องการ	4.23	0.92	มาก
5.2 ได้รับความคุ้มค่าคุ้มประโยชน์	4.24	0.85	มาก
5.3 มีการปรับปรุงการปฏิบัติงาน กรณีได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	4.20	0.91	มาก
5.4 รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	4.21	0.90	มาก
5.5 ภาพรวมการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา	4.21	0.85	มาก
รวมค่าคะแนนเฉลี่ย และการแปลผล	4.24	0.86	มาก
รวมค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผล ทั้ง 5 ด้าน	4.21	0.88	มาก

จากตาราง ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2565 รอบที่ 2 (ระหว่างเดือนธันวาคม 2565 – พฤษภาคม 2566) ทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ทั้งหมด 623 คน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88 และมีรายละเอียดของแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.90 โดยประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินสูงสุด คือ มีความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 อยู่ในระดับมาก และประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินต่ำสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87 และการให้บริการทันตามเวลาที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.90 อยู่ในระดับมาก

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91 โดยประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ไม่รับสิ่งของตอบแทน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88 อยู่ในระดับมาก และประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.94 อยู่ในระดับมาก

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 โดยประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินสูงสุด คือ สถานที่มีความพร้อม สะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 อยู่ในระดับมาก และประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินต่ำสุด คือ มีช่องบริการเร่งด่วน เมื่อต้องการติดต่อเรื่องด่วนที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91 อยู่ในระดับมาก

4. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88 โดยประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินสูงสุด คือ เว็บไซต์ของพัฒนานักศึกษาสืบค้นได้ง่าย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87 การสื่อสารเผยแพร่ข้อมูลหลากหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89 และฐานข้อมูลของพัฒนานักศึกษา มีความคุ้มครองประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 อยู่ในระดับมาก และประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินต่ำสุด คือ ข้อมูลมีความทันสมัย สามารถลดค่าใช้จ่ายหรือลดต้นทุนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88 อยู่ในระดับมาก

5. ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 โดยประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินสูงสุด คือ ภาพรวมการให้บริการของพัฒนานักศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 อยู่ในระดับมาก และประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับ

การประเมินต่ำสุด คือ มีการปรับปรุงการปฏิบัติงาน กรณีได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91 อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โพรตระบัพัญญาที่พบ ในกรณีต้องการให้ปรับปรุง

จากผลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- ดีครับ
- ดี
- ถือว่าโอเคมาก ๆ
- มีรถให้บริการเยอะกว่านี้
- ทำงานได้รวดเร็ว
- อธิบายขั้นตอนให้ละเอียด
- ควรมีรถเยอะ
- อยากให้มีความรวดเร็วมากขึ้น
- ดีมาก
- ดีเยี่ยม

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ดีครับ
- ดีเยี่ยม
- ดี
- ดี
- บริการถือว่าค่อนข้างที่จะดีมาก ๆ ในระดับหนึ่ง
- อยากให้พูดจาดีมีน้ำเสียงที่ดีมีหางเสียงเพราะเป็นผู้ให้บริการ
- อยากให้พูดจาดีมีหางเสียงไม่อยากจะให้หน้าบึ้ง เวลาปรึกษาอยากให้พูดให้ชัดเจนกว่าคนถามจะเข้าใจ พูดแบบถนอมน้ำใจไม่หงุดหงิดเพราะบางคนไม่เข้าใจจริงแค่อยากได้ความรู้จากคนที่รู้
- บางอย่างติดต่อกิจกรรมการออกค่ายออกไปตั้งแต่บ่อยๆเจ้าหน้าที่ไม่อยู่แบบทุกวัน บางคนพูดจากับนักศึกษาไม่ดีไม่รู้ว่าถ้าไม่รักงานบริการจะมาทำงานทำไม
- เจ้าหน้าที่บางคนควรปรับปรุงเรื่องมารยาทการให้บริการ ควรมีการบริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตรกับทุกคน
- อยากให้ยิ้มแย้ม
- ควรให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเข้าใจง่ายแก่ผู้ปกครอง
- บริการดีค่ะ
- ดีสุดอย่างตามความเหมาะสม
- ใส่ใจ
- ติดต่อดี
- เจ้าหน้าที่บางส่วนยังไม่ทราบข้อมูลรายละเอียดเอกสารต่าง ๆ
- บริการด้วยความเต็มใจ
- พูดจากสุภาพเรียบร้อย

- เจ้าหน้าที่ที่น่ารักมากค่ะ ให้การช่วยเหลือเป็นอย่างดี

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ดีเยี่ยม
- ดี
- ของชอบฟังนิดหน่อย
- ก็ค่อนข้างที่จะดีมาก ๆ
- เพจ Facebook และ อื่นๆ ควรตอบเร็วกว่านี้
- ดีพร้อม
- หาความรู้
- น้ำเปล่า
- ดีมาก
- ปานกลาง
- สะดวกมีความทันสมัย
- โอเค
- ถือว่าดี

4. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

- ดีครับ
- ดี
- ให้ข้อมูลที่ดีมาก ๆ
- ดีอยู่
- เข้าใจตรงตามทีพูด
- น่าสนใจ
- ไม่เท่าไร
- ดีมาก

5. คุณภาพในการให้บริการ

- ดีเยี่ยม
- ดี
- ก็ถือว่าใช้ได้ในระดับที่ดีมาก ๆ
- จะดีมากถ้าทุกฝ่ายทำงานรวดเร็ว
- เพจ Facebook และ อื่นๆ ควรตอบเร็วกว่านี้ บางอย่างถามไป 3 วัน ตอบทีหนึ่งว่าจะได้ คำตอบก็สายไปแล้ว
- ได้อยู่แหละ
- อยากให้เจ้าหน้าที่พูดจากับนักศึกษาให้สุภาพและใจเย็นให้มากกว่านี้เวลาที่นักศึกษา สอบถาม
- มีความสบายใจมากยิ่งขึ้น
- สะอาด
- ดีที่สุด

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม ตามแบบฟอร์ม Google Forms



ส่วนที่ 1 จาก 3

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการทั้งภายในและภายนอกในรอบปีงบประมาณ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ปีการศึกษา 2565

คำชี้แจง กองกลาง ได้จัดทำความพึงพอใจในการให้บริการทั้งภายในและภายนอกในรอบปีการศึกษา ของกองกลาง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนการให้บริการ จึงขอความร่วมมือจากท่านโปรดกรอกแบบสอบถามให้ครบถ้วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

คำอธิบาย (ระบุหรือไม่ก็ได้)

1. ประเภทผู้รับบริการ *

- | | | | | |
|----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | 1. ผู้บริหาร | 2. บุคลากร | 3. นักศึกษา | 4. บุคคลภายนอก |
| ผู้ขอรับบริการ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

...

2. ช่องทางที่ท่านขอรับบริการ จากกองกลาง สำนักงานอธิการบดี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) *

1. ติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง
2. ติดต่อโดยโทรศัพท์ภายใน
3. ติดต่อโดยโทรศัพท์ส่วนตัว
4. ประสานโดยหนังสือราชการ (บันทึกข้อความ)
5. ติดต่อผ่านแอปพลิเคชัน FACEBOOK / LINE
6. ประสานผ่านEMAIL

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 มีช่องบริการเ...	<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 สามารถปรับ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.4 ได้รับความ...	<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 โปรตระบบปัญหาที่พบ ในกรณีต้องการให้ปรับปรุง



คำอธิบาย (ระบุหรือไม่กี่ได้)

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ข้อความคำตอบสั้นๆ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อความคำตอบสั้นๆ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ข้อความคำตอบสั้นๆ

4. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

ข้อความคำตอบสั้นๆ

5. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ข้อความคำตอบสั้นๆ

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม ตามแบบฟอร์ม Google Forms
แบบสอบถาม ตามแบบฟอร์ม Google Forms



ส่วนที่ 1 จาก 3

แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการกอง นโยบายและแผน ปีการศึกษา 2565 (ครั้งที่ 1)

คำชี้แจง กองนโยบายและแผน ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ที่มาติดต่อการให้บริการกองนโยบายและแผน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนการให้บริการ จึงขอความร่วมมือจากท่านโปรดกรอกแบบสอบถามให้ครบถ้วน (ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2565 – 30 พฤศจิกายน 2565)

1. ประเภทผู้รับบริการ *

- | | | | | |
|--------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | 1. ผู้บริหาร | 2. สายวิชาการ | 3. สายสนับสนุน | 4. บุคคลภายนอก/ป... |
| ประเภท | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

2. ช่องทางที่ท่านรับบริการ จากกองนโยบายและแผน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) *

- 1. ติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง
- 2. โทรศัพท์ภายใน
- 3. โทรศัพท์ส่วนตัว
- 4. หนังสือราชการ (บันทึกข้อความ)
- 5. แอปพลิเคชัน FACEBOOK / LINE
- 6. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : EMAIL

∴

3. หน่วยงาน ที่ท่านติดต่อรับบริการ ภายในกองนโยบายและแผน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) *

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

ส่วนที่ 2 จาก 3

ความพึงพอใจในการให้บริการของกองนโยบายและแผน

ค่าคะแนน 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"/>
ขั้นตอนการให้บริ...	<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"/>
การให้บริการทัน...	<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"/>
ไม่รับสิ่งของดอบ...	<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"/>
การจัดพื้นที่บริก...	<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"/>
ผู้รับบริการเข้าถึง...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีช่องบริการเร่งด้...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ด้านสารสนเทศหน่วยงาน *

	5	4	3	2	1
เว็บไซต์สืบค้นง่า...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การสื่อสารเผยแ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ฐานข้อมูลมีควา...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ข้อมูลมีความทัน...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การประชาสัมพันธ์...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ด้านคุณภาพการให้บริการ *

	5	4	3	2	1
ได้รับบริการตรง...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ได้รับบริการมีคว...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
รับฟังความคิดเห็น...	<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"/>
ภาพรวมการให้...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม "ระบบประเด็นปัญหาที่พบ และต้องการให้กองนโยบายและแผนปรับปรุง
เร่งด่วน"

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

Your answer

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

Your answer

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

Your answer

4. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

Your answer

5. ด้านคุณภาพในการให้บริการ

Your answer

ภาคผนวก ค

ตัวอย่าง
แบบประเมินออนไลน์
แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการกองพัฒนานักศึกษา มรภ.พช.เพชรบูรณ์ ปีการศึกษา 2565
รอบที่ 1 (ระหว่างเดือนมิถุนายน 2565 – พฤศจิกายน 2565)

โดยให้นักศึกษา หรือผู้ใช้บริการประเมินผ่านระบบจัดการแบบประเมินความพึงพอใจ
(http://miscenter.pcru.ac.th/arit_assess/do-assess/450)

แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ประจำปีการศึกษา 2565 รอบที่ 1 (ระหว่างเดือนมิถุนายน 2565 – พฤศจิกายน 2565)



แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการกองพัฒนานักศึกษา มรภ.พช.เพชรบูรณ์ ปีการศึกษา 2565 (รอบที่ 1) (ระหว่างวันที่ 6 มิถุนายน 2565 ถึงวันที่ 30 พฤศจิกายน 2565)

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

1. ประเภทผู้รับบริการ

- นักศึกษา
 ผู้ปกครอง
 อาจารย์/เจ้าหน้าที่
 ประชาชนทั่วไป

2. ช่องทางที่ท่านรับบริการ จากกองพัฒนานักศึกษา

- ติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง
 โทรศัพท์ภายใน
 โทรศัพท์ส่วนตัว
 หนังสือราชการ (บันทึกข้อความ)
 แอปพลิเคชัน FACEBOOK / LINE
 EMAIL

3. หน่วยงานที่ท่านติดต่อรับบริการ ภายในกองพัฒนานักศึกษา

- งานบริหารและธุรการ (ธุรการ ประชาสัมพันธ์ การเงิน พัสดุ อาคารสถานที่)
 งานกิจกรรมนักศึกษา (กิจกรรมนักศึกษา กีฬานักศึกษา วิชาการ องค์กรนักศึกษา)
 งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา (บริการอนามัยและพยาบาล หอพักนักศึกษาใน ค่าย/กีฬา ประกันอุบัติเหตุ)
 งานแผนงานและประกันคุณภาพ (นโยบายและแผน บริหารความเสี่ยง ประกันคุณภาพ รายงานประจำปี)
 งานทุนการศึกษาและแนะแนวอาชีพ (ทุนการศึกษา รางวัลพระราชทาน กยศ. แนะนำอาชีพ)



ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อข้อความแบ่งเป็น 5 ระดับ โดย 5 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ดีมาก และ 1 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ควรปรับปรุง โปรดเลือก ในช่องระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละด้านที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีความชัดเจนของข้อมูลและการสื่อสาร	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.4 การให้บริการทันตามเวลาที่กำหนด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.5 มีความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.3 เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ (ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.5 เจ้าหน้าที่ไม่รับสิ่งของตอบแทน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ระบบรายงานความพึงพอใจผู้ใช้บริการ					
scenter.pcru.ac.th/arit_assess/do-assess/450					
4. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน					
4.1 เว็บไซต์ของพัฒนานักศึกษาสืบค้นได้ง่าย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.2 การสื่อสารเผยแพร่ข้อมูลหลากหลายช่องทาง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.3 ฐานข้อมูลกองพัฒนานักศึกษา มีความคุ้มครองข้อมูล	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.4 ข้อมูลมีความทันสมัย สามารถลดค่าใช้จ่ายหรือลดต้นทุนการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.5 การประชาสัมพันธ์ มีอย่างสม่ำเสมอ และทันต่อเหตุการณ์	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ระบบรายงานความพึงพอใจผู้ใช้บริการ					
scenter.pcru.ac.th/arit_assess/do-assess/450					
4.5 การประชาสัมพันธ์ มีอย่างสม่ำเสมอ และทันต่อเหตุการณ์	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
5.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.2 ได้รับบริการคุ้มค่าคุ้มประโยชน์	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.3 มีการปรับปรุงการปฏิบัติงาน กรณีได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.4 รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.5 ภาพรวมการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โปรดระบุปัญหาที่พบ ในกรณีต้องการให้ปรับปรุง					
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	<input type="text"/>				
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	<input type="text"/>				
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	<input type="text"/>				
4. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน	<input type="text"/>				
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	<input type="text"/>				

บันทึก

