รายงาน

ผลการประเมิน ความพึงพอใจ การให้บริการ สำนักงานอธิการบดี

ประจำปีการศึกษา 2566
สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

คำนำ

การจัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2566 ระหว่าง 1 มิถุนายน 2566 – 31 พฤษภาคม 2567 ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการ เช่น ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพในการให้บริการ และด้านสารสนเทศหน่วยงาน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2566 ของสำนักงานอธิการบดี ตามเกณฑ์ตัวบ่งชี้ สนอ ที่ 1.8 การให้บริการหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

สำนักงานอธิการบดีขอขอบคุณ ผู้บริหาร อาจารย์ นักศึกษา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการดังกล่าวจนแล้วเสร็จตามวัตถุประสงค์ ทุกประการ สำนักงานอธิการบดี จะนำผลการประเมินไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาการจัดการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ต่อไป

สำนักงานอธิการบดี

กรกฎาคม 2567

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	7
ผลการดำเนินงานการประเมินความพึงพอใจการให้บริการสำนักงานอธิการบดี	
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการสำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา 2566	9
รายงานผลความพึงพอใจการให้บริการ (แยกหน่วยงาน)	17
1. รายงานผลความพึงพอใจการให้บริการ กองกลาง	18
2. รายงานผลความพึงพอใจการให้บริการ กองนโยบายและแผน	30
3. รายงานผลความพึงพอใจการให้บริการ กองพัฒนานักศึกษา	43
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ กองกลาง	56
ภาคผนวก ข แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ กองนโยบายและแผน	63
ภาคผนวก ค แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ กองพัฒนานักศึกษา	70

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2566 เป็นการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2566 – 31 พฤษภาคม 2567 โดยทำการเก็บข้อมูล จากกองกลาง กองนโยบายและแผน และกองพัฒนานักศึกษา ซึ่งเป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยและบุคคลภายนอกที่ได้รับบริการ และได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการให้บริการสำนักงานอธิการบดี **เฉลี่ยรวม 3 กอง อยู่ในระดับพึงพอใจมาก คะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.30 คะแนน** โดยแยกเป็นด้านตามลำดับมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 คะแนน
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คะแนน
3. ด้านคุณภาพในการให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.31 คะแนน
4. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 คะแนน

บทนำ

ประวัติความเป็นมาและสภาพปัจจุบันสำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ มีพื้นที่ 856 ไร่ 3 งาน 57 ตารางวา ตั้งอยู่เลขที่ 83 หมู่ 11 ถนนสระบุรี – หล่มสัก ตำบลสะเดียง 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 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชฯได้ลงพระปรมาภิไธยประกาศในราชกิจจานุเบกษาและได้เริ่มใช้พระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏเมื่อวันที่ 25 มกราคม พ.ศ. 2538 เป็นต้นมา และในวันที่ 10 มิถุนายน พ.ศ. 2547 ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าให้จัดตั้งมหาวิทยาลัยราชภัฏขึ้นแทนสถาบันราชภัฏ ให้ยกเลิกพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พุทธศักราช 2538 และให้ใช้พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัย พุทธศักราช 2547 โดยกำหนดให้มหาวิทยาลัยราชภัฏแต่ละหน่วยเป็นนิติบุคคลและเป็นส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

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

1. กองกลาง มีผู้อำนวยการกองกลาง เป็นผู้กำกับดูแล หน้าที่หลัก คือ การกำกับดูแลส่งเสริมและสนับสนุนภารกิจต่าง 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 เพื่ออำนวยประโยชน์ต่อการบริหารและการเรียนการสอน นอกจากนี้ยังอาศัย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย เป็นแนวทางในการพัฒนาสำนักงานอธิการบดี ให้มีศักยภาพได้มาตรฐาน และเป็นไปตามทิศทางการพัฒนาของมหาวิทยาลัยได้อย่างเหมาะสม

วิสัยทัศน์

"บริการด้วยระบบดิจิทัล มุ่งสู่การเป็น SMART OFFICE ภายในปี 2570"

พันธกิจ

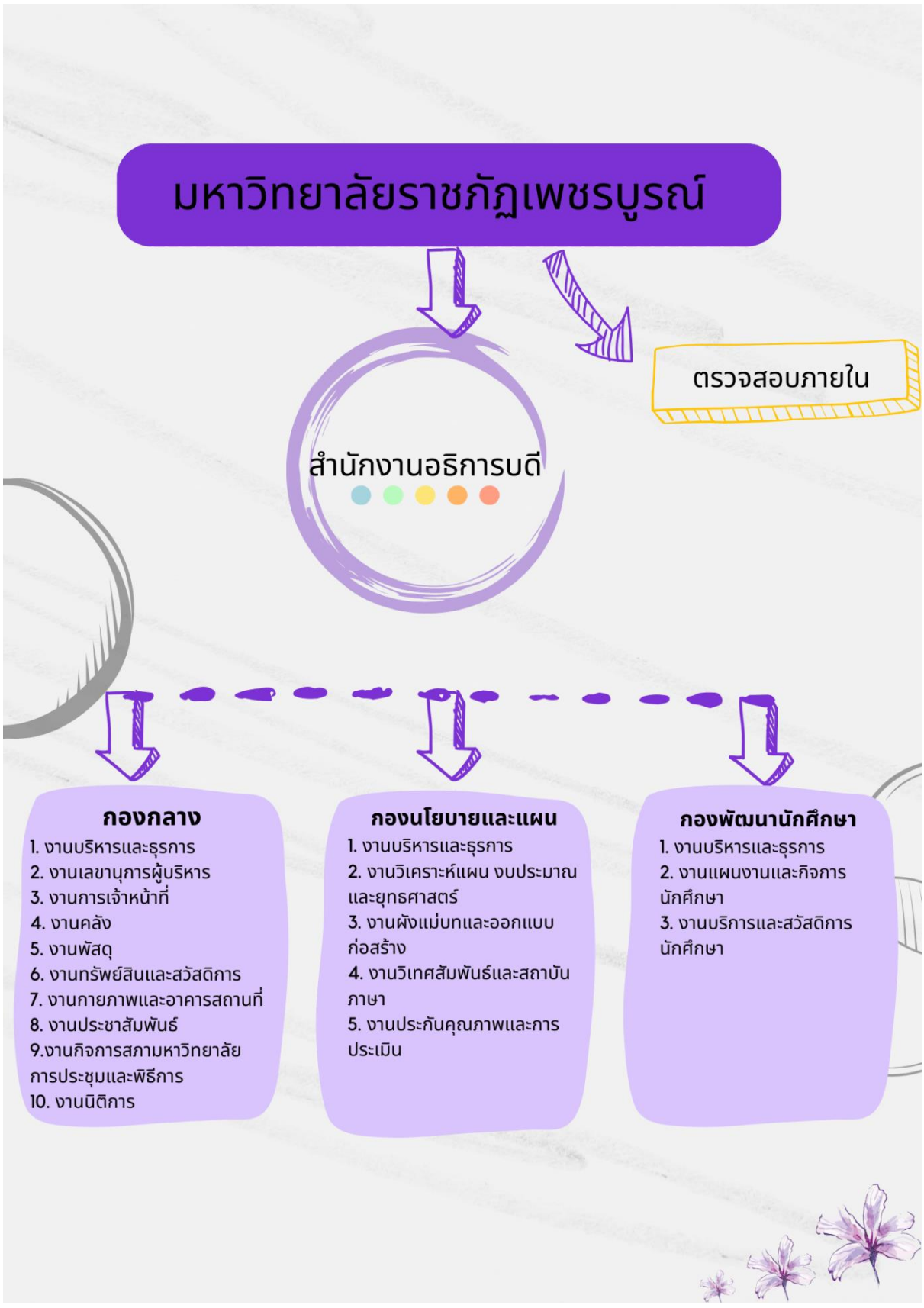
สำนักงานอธิการบดี มีพันธกิจ ในการดำเนินงาน ดังนี้

1. สนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยภายใต้หลักธรรมาภิบาล
2. ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพบุคลากร
3. ส่งเสริมและสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการ

แผนปฏิบัติราชการ

1. แผนปฏิบัติราชการเรื่องที่ 1 สนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยภายใต้หลักธรรมาภิบาล
2. แผนปฏิบัติราชการเรื่องที่ 2 ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรให้บริการอย่างมืออาชีพ
3. แผนปฏิบัติราชการเรื่องที่ 3 ส่งเสริมและสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ

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 2566 ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจโดยทั่วไป จะพิจารณาประเด็นสำคัญ คือ

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

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจในแบบประมาณค่า ซึ่งโดยทั่วไปจะพิจารณาจากประเด็นที่สำคัญ คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

ผู้รับบริการ หมายถึง นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยหรือบุคคลภายนอกที่มารับบริการโดยตรง เช่น ผู้ปกครอง สถานประกอบการ เป็นต้น

ระยะเวลาในการประเมินความพึงพอใจ ตามปีการศึกษา ซึ่งมีการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างน้อย 2 ครั้ง ตามช่วงเวลาที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับหน่วยงาน

เกณฑ์การประเมิน

ใช้ค่าคะแนนผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน (คะแนนเต็ม 5)

การแปลความหมายข้อมูล

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา 2566 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

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

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 และข้อคำถามเป็นรายข้อ 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 วิเคราะห์หาคำตอบค่าคะแนนเฉลี่ยน้ำหนักความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 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

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

เมื่อ SD = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\Sigma f \times$ = ผลรวมทั้งหมดของคะแนนต่อคะแนนยกกำลังสอง

$\Sigma \times$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n = จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

ผลการดำเนินงานการประเมินความพึงพอใจการให้บริการสำนักงานอธิการบดี

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ สำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา 2566

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2566 ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2566 – 31 พฤษภาคม 2567 โดยทำการเก็บข้อมูลบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย นักศึกษา บุคคลภายนอก สรุปคะแนนเฉลี่ยจากกองกลาง กองนโยบายและแผน และกองพัฒนานักศึกษา ครั้งที่ 1 เป็นการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2566 – 30 พฤศจิกายน 2566 และครั้งที่ 2 เป็นการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2566 – 31 พฤษภาคม 2567 ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 732 ชุด แยกเป็น 3 กอง รายละเอียดดังนี้

1. การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการกองกลาง สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2566

- ครั้งที่ 1 ทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง 94 ชุด ซึ่งเป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยและบุคคลภายนอกที่ได้รับบริการกับกองกลาง และได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการให้บริการกองกลางระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74
- ครั้งที่ 2 ทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง 66 ชุด ซึ่งเป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยและบุคคลภายนอกที่ได้รับบริการกับกองกลาง และได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการให้บริการกองกลางระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83

2. การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการกองนโยบายและแผน สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2566

- ครั้งที่ 1 ทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง 152 ชุด ซึ่งเป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยและบุคคลภายนอกที่ได้รับบริการกับกองนโยบายและแผน และได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการให้บริการกองนโยบายและแผนระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89
- ครั้งที่ 2 ทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง 118 ชุด ซึ่งเป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยและบุคคลภายนอกที่ได้รับบริการกับกองนโยบายและแผน และได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการให้บริการกองนโยบายและแผนระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66

3. การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2566

- ครั้งที่ 1 ทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง 146 ชุด ซึ่งเป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย นักศึกษา และประชาชนทั่วไปที่ได้รับบริการกับกองพัฒนานักศึกษา และได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการให้บริการกองพัฒนานักศึกษาระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77

- ครั้งที่ 2 ทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง 156 ชุด ซึ่งเป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย นักศึกษา และประชาชนทั่วไปที่ได้รับบริการกับกองพัฒนานักศึกษา และได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการให้บริการกองพัฒนานักศึกษาระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72

ภาพรวมประเด็นความพึงพอใจการให้บริการ สำนักงานอธิการบดี 5 ด้าน ประจำปีการศึกษา 2566

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย									คะแนนเฉลี่ยรวม 3 กอง	ระดับความพึงพอใจ
	กองกลาง			กองนโยบายและแผน			กองพัฒนานักศึกษา				
	(ครั้งที่ 1)	(ครั้งที่ 2)	คะแนนเฉลี่ย	(ครั้งที่ 1)	(ครั้งที่ 2)	คะแนนเฉลี่ย	(ครั้งที่ 1)	(ครั้งที่ 2)	คะแนนเฉลี่ย		
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.32	4.09	**4.20**	4.22	4.34	**4.28**	4.46	4.47	4.47	**4.32**	พึงพอใจมาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.26	4.16	**4.21**	4.28	4.39	**4.34**	4.48	4.47	4.48	**4.34**	พึงพอใจมาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.16	4.09	**4.13**	4.27	4.38	**4.33**	4.51	4.53	4.52	**4.32**	พึงพอใจมาก
4. ด้านคุณภาพในการให้บริการ	4.26	4.02	**4.14**	4.22	4.30	**4.26**	4.50	4.53	4.52	**4.31**	พึงพอใจมาก
5. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน	4.12	3.90	**4.01**	4.14	4.24	**4.19**	4.51	4.50	4.51	**4.24**	พึงพอใจมาก
รวมคะแนนเฉลี่ย	**4.22**	**4.05**	**4.14**	**4.23**	**4.33**	**4.28**	**4.49**	**4.50**	**4.50**	**4.30**	**พึงพอใจมาก**

จากตารางพบว่า ในปีการศึกษา 2566 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี เฉลี่ยรวม 3 กอง อยู่ในระดับพึงพอใจมาก คะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.30 คะแนน โดยแยกเป็นด้านตามลำดับมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 คะแนน
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คะแนน
3. ด้านคุณภาพในการให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.31 คะแนน
4. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 คะแนน

ผลการให้บริการแยกตามหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี รายละเอียดดังนี้

1. กองกลาง

ในปีการศึกษา 2566 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการของกองกลาง อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.14 คะแนน โดยแยกเป็นด้านตามลำดับมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 คะแนน
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 คะแนน
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 คะแนน
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คะแนน
5. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 คะแนน

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการกองกลาง

จากผลสำรวจความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการกองกลาง รายละเอียดดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	1. ควรแจ้งเรื่องด่วนเพิ่มอีกช่องทางในการโทรประสาน 2. ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้น้อยลง เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว	1. ควรมีการวางผังขั้นตอนการทำงานให้เห็นชัดเจน 2. กรณีมีการเปลี่ยบแปลงกระบวนการขั้นตอน แนวทางปฏิบัติงาน ที่กระทบกับหลายหน่วยงาน ควรมีหนังสือแจ้งเวียน หรือประชุมผู้เกี่ยวข้องรับทราบอย่างชัดเจน เพื่อให้ทันเหตุการณ์ 3. ควรพัฒนากระบวนและขั้นตอนการให้บริการให้ทันสมัย และทันต่อเทคโนโลยีอยู่เสมอ 4. ควรมีการจัดทำป้ายขั้นตอนการรับบริการ ณ สถานที่ให้บริการ 5. ควรมีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนใช้เวลากี่นาที 6. ควรลดขั้นตอนการทำงานให้กระชับ

ประเด็นความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	1. เจ้าหน้าควรสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ หากเจ้าหน้าที่หลักไม่อยู่/ลา 2. ควรเพิ่มพูนทักษะวิชาชีพ ให้มีความชำนาญมากยิ่งขึ้น เพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจในงานของตน 3. ควรมีการจัดการดูแลด้านการจราจรให้เข้มงวด รปภ.ยังมีการทำงานที่หละหลวม	1. เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ 2. มีความกระตือรือร้น และติดตามงานที่ประสานมากขึ้น 3. เจ้าหน้าที่ควรพัฒนาตนเองเพื่อให้เกิดความชำนาญในงานของตนอย่างเพียงพอ เพื่อให้สามารถแนะนำวิธีการแก้ปัญหาในงานที่รับผิดชอบได้ 4. เจ้าหน้าที่ควรมีความชัดเจนในการสื่อสาร และถ่ายทอดข้อมูลที่ถูกต้องแก่ผู้รับบริการ งานที่เกี่ยวข้องควรศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม 5. ควรประสานงานเร่งด่วนให้ทันเหตุการณ์ เพื่อไม่ให้บริการล่าช้า 6. ควรปรับปรุงแนวทางสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานช่วงเสาร์-อาทิตย์ให้มีการประสานงานคล่องตัวมากขึ้น
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ควรปรับปรุงเครื่องมือที่ช่วยปฏิบัติงานให้ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์	1. ควรปรับปรุงด้านสถานที่จัดให้เหมาะสม สะดวกต่อการประสานงาน 2. ควรมีป้ายชื่อผู้ให้บริการ และแสดงหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานให้บริการประจำโต๊ะ เพื่อให้ผู้รับบริการทราบ
4. ด้านคุณภาพในการให้บริการ	1. ควรมีการพัฒนาการให้บริการรวดเร็วยิ่งขึ้น 2. ควรมีการปรับปรุงงานธุรการกลางให้มีความคล่องตัวมากขึ้น	1. ควรนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงการให้บริการอย่างจริงจัง 2. ควรปรับปรุงคุณภาพบุคลากรและพัฒนาอุปกรณ์สิ่งสนับสนุนให้พร้อมใช้ในการปฏิบัติ
5. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน	-	1. ควรมีการอัพเดทข้อมูลใหม่ ๆ ในเว็บไซต์ การเข้าถึงเนื้อหาข้อมูลซับซ้อน 2. ควรปรับรูปแบบการให้บริการ แบบ Real-time

2. กองนโยบายและแผน

ในปีการศึกษา 2566 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการของกองนโยบายและแผน อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.28 โดยแยกเป็นด้านตามลำดับมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 คะแนน

2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คะแนน

3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 คะแนน

4. ด้านคุณภาพในการให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 คะแนน

5. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 คะแนน

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ กองนโยบายและแผน

จากผลสำรวจความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการกองนโยบายและแผน รายละเอียดดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	การขอข้อมูลจากหน่วยงานควรมีบันทึกข้อความต้นเรื่อง เพื่อให้เวลาดำเนินการสามารถปฏิบัติได้ตามระยะเวลาที่เหมาะสม	1. ควรปรับปรุงกระบวนการเพื่อลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นให้เกิดความรวดเร็ว
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-	1. ควรยิ้มแย้มให้กับผู้รับบริการ และยิ้มแย้มให้กับผู้บริหารเวลาอธิบายหรือชี้แจงในกรณีเรื่องงบประมาณ 2. ควรมีความรู้เรื่องระเบียบให้มีความชัดเจน
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-	1. ควรจัดบริเวณในการพูดคุยและปรึกษางานสำคัญให้มีความเป็นส่วนตัว เพื่อไม่ให้รบกวนการปฏิบัติงานของบุคลากรในกอง 2. ควรจัดสถานที่ให้เป็นสัดส่วนให้ดูสะอาดตา และปรับปรุงสถานที่ฝ้าเพดานให้ดูสวยงาม

ประเด็นความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
4. ด้านคุณภาพในการให้บริการ	-	1. ควรสื่อสารเรื่องงบประมาณให้ชัดเจน 2. ควรลดระยะเวลาการให้บริการข้อมูล รวมทั้งกระบวนการสั่งการหนังสือ E-DOC ตั้งแต่ต้นจนเสร็จสิ้นให้สั้นลง
5. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน	-	1. ควรจัดข้อมูลของมหาวิทยาลัยให้เป็นปัจจุบัน และค้นหาง่าย 2. ควรเผยแพร่ผลงานที่ผ่านมาหรือข่าวสารที่โดดเด่นของมหาวิทยาลัยให้ภายนอกทราบ ด้วยกองนโยบายและแผนมีศักยภาพที่บุคคลภายนอกเข้าถึงข้อมูลได้หลากหลาย

3. กองพัฒนานักศึกษา

ในปีการศึกษา 2566 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.50 โดยแยกเป็นด้านตามลำดับมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 คะแนน

2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 คะแนน

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพในการให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 คะแนน

4. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คะแนน

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ กองพัฒนานักศึกษา

จากผลสำรวจความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา รายละเอียดดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	-	-
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ควรอยู่ประจำจุดที่ให้บริการนักศึกษา	-
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-	-
4. ด้านคุณภาพในการให้บริการ	-	-
5. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน	-	-

รายงานผลความพึงพอใจการให้บริการ (แยกหน่วยงาน)

กองกลาง

กองนโยบายและแผน

กองพัฒนานักศึกษา

รายงานผลความพึงพอใจการให้บริการกองกลาง

สำนักงานอธิการบดี ประจำปี พ.ศ. 2566

(ครั้งที่ 1 ระหว่าง 1 มิถุนายน 2566 – 30 พฤศจิกายน 2566)

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ กองกลาง สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2566 (ครั้งที่ 1) เป็นการเก็บข้อมูลระหว่าง 1 มิถุนายน 2566 – 30 พฤศจิกายน 2566 โดยได้ทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างออนไลน์ กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยและบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายตามละดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการกองกลาง

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการกองกลาง

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภท

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้บริหาร	5	5.3
บุคลากรสายวิชาการ	11	11.7
บุคลากรสายสนับสนุน	73	77.7
นักศึกษา	5	5.3
รวม	**94**	**100**

จากตาราง 1 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงาน บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 77.7 ลำดับรองลงมาได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 ผู้บริหาร จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 และ นักศึกษา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ในกองกลาง

ติดต่อกับงาน	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
ติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง	78	23.7
โทรศัพท์ภายใน	70	21.3
โทรศัพท์ส่วนตัว	47	14.3
ประสานโดยหนังสือราชการ (บันทึกข้อความ)	46	14.0
ประสานผ่าน E-MAIL	6	1.8
ติดต่อผ่านแอปพลิเคชั่น FACEBOOK / LINE	45	13.7
รับบริการผ่านระบบอื่นๆ ของกองกลาง	37	11.2
รวม	**329**	**100**

จากตาราง 2 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง จำนวน 78 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 23.7 ลำดับรองลงมาได้แก่ โทรศัพท์ภายใน จำนวน 70 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 21.3 และผ่านโทรศัพท์ส่วนตัว จำนวน 47 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 14.3 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการกองกลาง

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนแบบมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการกองกลาง สำนักงานอธิการดี : ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีความชัดเจนของข้อมูลและการสื่อสาร	4.30	0.64	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	4.30	0.73	มาก
3. ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสม	4.20	0.72	มาก
4. การให้บริการทันตามระยะเวลาที่กำหนด	4.20	0.77	มาก
5. มีความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการ	4.30	0.73	มาก
รวม	**4.26**	**0.72**	**มาก**

จากตาราง 3 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า ความชัดเจนของข้อมูลและการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 และความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 อยู่ในระดับมาก และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ระยะเวลา

ในการให้บริการ มีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 และการให้บริการทันตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี : ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ	4.30	0.76	มาก
2. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม	4.30	0.65	มาก
3. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.30	0.69	มาก
4. มีความรู้ความสามารถ (ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้)	4.30	0.73	มาก
5. ไม่รับสิ่งของตอบแทน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.40	0.70	มาก
รวม	**4.32**	**0.71**	**มาก**

จากตาราง 4 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า เจ้าหน้าที่ไม่รับสิ่งของตอบแทน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าเฉลี่ย 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 อยู่ในระดับมาก และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ และมีความรู้ความสามารถ (ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัย) ได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 , 0.65 , 0.69 และ0.73 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี : ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่มีความพร้อม สะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.30	0.64	มาก
2. การจัดการพื้นที่บริการ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	4.20	0.71	มาก
3. เครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน มีความพร้อมเพียงพอต่อการให้บริการ	4.30	0.73	มาก
4. การติดต่อสอบถามข้อมูล สามารถเข้าถึงการรับบริการได้ง่าย	4.30	0.65	มาก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
5. มีช่องบริการเร่งด่วน เมื่อต้องการติดต่อเรื่องด่วนที่สุด	4.20	0.79	มาก
รวม	**4.26**	**0.70**	**มาก**

จากตาราง 5 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า . สถานที่มีความพร้อม สะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ เครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน มีความพร้อมเพียงพอต่อการให้บริการ และการ ติดต่อสอบถามข้อมูล สามารถเข้าถึงการรับบริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 , 0.73 และ 0.65 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การจัดการพื้นที่บริการ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และ มีช่องบริการเร่งด่วน เมื่อต้องการติดต่อเรื่องด่วนที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 และ0.79 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี : ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

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

จากตาราง 6 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านสารสนเทศหน่วยงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อมีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า การสื่อสารเผยแพร่ข้อมูลหลากหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 อยู่ในระดับมาก และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือเว็บไซต์กองกลาง และหน่วยงานในสังกัดสืบค้นได้ง่าย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน ฐานข้อมูลกองกลางและหน่วยงานในสังกัด

มีความคุ้มค่า มีประโยชน์ อ้างอิงได้ ข้อมูลมีความทันสมัย สามารถลดค่าใช้จ่ายหรือลดต้นทุนการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์ มีอย่างสม่ำเสมอ และทันต่อสถานการณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 , 0.83 , 0.79 และ 0.75อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี : คุณภาพในการให้บริการ

คุณภาพในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	3.96	0.85	มาก
2. ได้รับบริการคุ้มค่า มีประโยชน์	3.93	0.87	มาก
3. สามารถปรับปรุงการปฏิบัติงาน กรณีได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	3.92	0.84	มาก
4. รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	3.90	0.93	มาก
5. ภาพรวมการให้บริการของกองกลาง	4.00	0.88	มาก
รวม	**3.94**	**0.86**	**มาก**

จากตาราง 7 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ได้รับบริการคุ้มค่า มีประโยชน์ และภาพรวมการให้บริการของกองกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 , 0.74 และ 0.84 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือสามารถปรับปรุงการปฏิบัติงาน กรณีได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 และ0.79 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ กองกลาง

จากผลสำรวจความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็น รายละเอียดดังนี้

1. **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ**
   - 1.1. ควรแจ้งเรื่องด่วนเพิ่มอีกช่องทางในการโทรประสาน
   - 1.2. ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้น้อยลง เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว
2. **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**
   - 2.1. เจ้าหน้าควรสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ หากเจ้าหน้าที่หลักไม่อยู่/ลา

2.2. ควรเพิ่มพูนทักษะวิชาชีพ ให้มีความชำนาญมากยิ่งขึ้น เพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจในงานของตน

2.3. ควรมีการจัดการดูแลด้านการจราจรให้เข้มงวด รปภ.ยังมีการทำงานที่หละหลวม

3. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

ควรปรับปรุงเครื่องมือที่ช่วยปฏิบัติงานให้ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์

4. **ด้านคุณภาพการให้บริการ**

4.1. ควรมีการพัฒนาการให้บริการรวดเร็วยิ่งขึ้น

4.2. ควรมีการปรับปรุงงานธุรการกลางให้มีความคล่องตัวมากขึ้น

5. **ด้านสารสนเทศหน่วยงาน** (ไม่มีข้อเสนอแนะ)

รายงานผลระดับความพึงพอใจการให้บริการกองกลาง

สำนักงานอธิการบดี ประจำปี พ.ศ. 2566

(ครั้งที่ 2 ระหว่าง 1 ธันวาคม 2566 – 31 พฤษภาคม 2567)

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ กองกลาง สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2566 (ครั้งที่ 2) เป็นการเก็บข้อมูลระหว่าง 1 ธันวาคม 2566 – 31 พฤษภาคม 2567 โดยได้ทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างออนไลน์ กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยและบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายตามละดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการกองกลาง

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการกองกลาง

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภท

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้บริหาร	7	10.6
บุคลากรสายวิชาการ	11	16.7
บุคลากรสายสนับสนุน	48	72.7
รวม	**66**	**100**

จากตาราง 1 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงาน บุคลากร สายสนับสนุน จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 72.7 ลำดับรองลงมาได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 และผู้บริหาร จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ในกองกลาง

ติดต่อกับงาน	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
ติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง	55	23.31
โทรศัพท์ภายใน	52	22.03
โทรศัพท์ส่วนตัว	28	11.86
ประสานโดยหนังสือราชการ (บันทึกข้อความ)	35	14.85
ประสานผ่าน E-MAIL	5	2.12
ติดต่อผ่านแอปพลิเคชั่น FACEBOOK / LINE	24	10.17
รับบริการผ่านระบบอื่นๆ ของกองกลาง	37	15.68
รวม	**236**	**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

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนแบบมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการกองกลาง สำนักงานอธิการดี: ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีความชัดเจนของข้อมูลและการสื่อสาร	4.02	0.79	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	4.12	0.75	มาก
3. ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสม	4.03	0.82	มาก
4. การให้บริการทันตามระยะเวลาที่กำหนด	4.12	0.77	มาก
5. มีความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการ	4.15	0.83	มาก
รวม	**4.09**	**0.79**	**มาก**

จากตาราง 3 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า มีความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 อยู่ในระดับมาก ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 อยู่ในระดับมาก การให้บริการทันตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 อยู่ในระดับมาก ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 อยู่ในระดับมาก

และมีความชัดเจนของข้อมูลและการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี : ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ	4.17	0.83	มาก
2. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม	4.17	0.76	มาก
3. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.15	0.77	มาก
4. มีความรู้ความสามารถ (ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้)	4.11	0.81	มาก
5. ไม่รับสิ่งของตอบแทน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.20	0.83	มาก
รวม	**4.16**	**0.80**	**มาก**

จากตาราง 4 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า เจ้าหน้าที่ไม่รับสิ่งของตอบแทน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 อยู่ในระดับมาก และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 และ 0.76 อยู่ในระดับมาก รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่าง เต็มใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 อยู่ในระดับมาก รายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีความรู้ความสามารถ (ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัย) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี : ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่มีความพร้อม สะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.14	0.80	มาก
2. การจัดการพื้นที่บริการ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	4.08	0.75	มาก
3. เครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน มีความพร้อมเพียงพอต่อการให้บริการ	4.09	0.76	มาก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
4. การติดต่อสอบถามข้อมูล สามารถเข้าถึงการรับบริการได้ง่าย	4.09	0.85	มาก
5. มีช่องบริการเร่งด่วน เมื่อต้องการติดต่อเรื่องด่วนที่สุด	4.03	0.93	มาก
รวม	**4.09**	**0.82**	**มาก**

จากตาราง 5 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ที่มีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า สถานที่มีความพร้อม สะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 อยู่ในระดับมาก เครื่องมืออุปกรณ์สำนักงานมีความพร้อมเพียงพอต่อการให้บริการและการติดต่อสอบถามข้อมูล สามารถเข้าถึงการรับบริการได้ง่ายมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 และ 0.85 อยู่ในระดับมาก การจัดการพื้นที่บริการ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 อยู่ในระดับมาก และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีช่องบริการเร่งด่วน เมื่อต้องการติดต่อเรื่องด่วนที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.93 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี : ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

ด้านสารสนเทศหน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เว็บไซต์กองกลาง และหน่วยงานในสังกัดสืบค้นได้ง่าย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน	3.88	0.98	มาก
2. การสื่อสารเผยแพร่ข้อมูลหลากหลายช่องทาง	3.98	0.98	มาก
3. ฐานข้อมูลกองกลางและหน่วยงานในสังกัด มีความคุ้มค่า มีประโยชน์ อ้างอิงได้	3.92	0.88	มาก
4. ข้อมูลมีความทันสมัย สามารถลดค่าใช้จ่ายหรือลดต้นทุนการให้บริการ	3.86	0.84	มาก
5. การประชาสัมพันธ์ มีอย่างสม่ำเสมอ และทันต่อสถานการณ์	3.86	0.91	มาก
รวม	**3.90**	**0.91**	**มาก**

จากตาราง 6 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านสารสนเทศหน่วยงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ

มีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า การสื่อสารเผยแพร่ข้อมูลหลากหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.98 อยู่ในระดับมาก ฐานข้อมูลกองกลางและหน่วยงานในสังกัด มีความคุ้มค่ามีประโยชน์ อ้างอิงได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88 อยู่ในระดับมาก เว็บไซต์กองกลางและหน่วยงานในสังกัดสืบค้นได้ง่าย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.98 อยู่ในระดับมาก และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ข้อมูลมีความทันสมัย สามารถลดค่าใช้จ่ายหรือลดต้นทุนการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์ มีอย่างสม่ำเสมอ และทันต่อสถานการณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 และ 0.91 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี : คุณภาพในการให้บริการ

คุณภาพในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.11	0.84	มาก
2. ได้รับบริการคุ้มค่า มีประโยชน์	4.05	0.81	มาก
3. สามารถปรับปรุงการปฏิบัติงาน กรณีได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	3.95	0.85	มาก
4. รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	3.97	0.91	มาก
5. ภาพรวมการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี	4.03	0.88	มาก
รวม	**4.02**	**0.85**	**มาก**

จากตาราง 7 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า ได้รับบริการตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 อยู่ในระดับมาก ได้รับบริการคุ้มค่า มีประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 อยู่ในระดับมาก ภาพรวมการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88 อยู่ในระดับมาก รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91 อยู่ในระดับมาก และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือสามารถปรับปรุงการปฏิบัติงาน กรณีได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ กองกลาง

จากผลสำรวจความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็น รายละเอียดดังนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

1.1. ควรมีการวางผังขั้นตอนการทำงานให้เห็นชัดเจน

1.2. กรณีมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการ ขั้นตอน แนวทางปฏิบัติงาน ที่กระทบกับหลายหน่วยงาน ควรมีหนังสือแจ้งเวียน หรือประชุมผู้เกี่ยวข้องรับทราบอย่างชัดเจน เพื่อให้ทันเหตุการณ์

1.3. ควรพัฒนากระบวนและขั้นตอนการให้บริการให้ทันสมัย และทันต่อเทคโนโลยีอยู่เสมอ

1.4. ควรมีการจัดทำป้ายขั้นตอนการรับบริการ ณ สถานที่ให้บริการ

1.5. ควรมีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ แต่ละขั้นตอนใช้เวลากี่นาที

1.6. ควรลดขั้นตอนการทำงานให้กระชับ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.1. เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

2.2. มีความกระตือรือร้น และติดตามงานที่ประสานมากขึ้น

2.3. เจ้าหน้าที่ควรพัฒนาตนเองเพื่อให้เกิดความชำนาญในงานของตนอย่างเพียงพอเพื่อให้สามารถแนะนำวิธีการแก้ปัญหาในงานที่รับผิดชอบได้

2.4. เจ้าหน้าที่ควรมีความชัดเจนในการสื่อสาร และถ่ายทอดข้อมูลที่ถูกต้องแก่ผู้รับบริการ งานที่เกี่ยวข้องควรศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

2.5. ควรประสานงานเร่งด่วนให้ทันเหตุการณ์ เพื่อไม่ให้บริการล่าช้า

2.6. ควรปรับปรุงแนวทางสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานช่วงเสาร์-อาทิตย์ให้มีการประสานงานคล่องตัวมากขึ้น

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1. ควรปรับปรุงด้านสถานที่จัดให้เหมาะสม สะดวกต่อการประสานงาน

3.2. ควรมีป้ายชื่อผู้ให้บริการ และแสดงหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานให้บริการประจำโต๊ะเพื่อให้ผู้รับบริการทราบ

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

4.1. ควรนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงการให้บริการอย่างจริงจัง

4.2. ควรปรับปรุงคุณภาพบุคลากรและพัฒนาอุปกรณ์สิ่งสนับสนุนให้พร้อมใช้ในการปฏิบัติ

5. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

5.1. ควรมีการอัพเดทข้อมูลใหม่ ๆ ในเว็บไซต์ การเข้าถึงเนื้อหาข้อมูลมีความซับซ้อน

5.2. ควรปรับรูปแบบการให้บริการให้เป็นแบบ Real-time

รายงานผลระดับความพึงพอใจการให้บริการกองนโยบายและแผน
สำนักงานอธิการบดี ประจำปี พ.ศ. 2566
(ครั้งที่ 1 ระหว่าง 1 มิถุนายน 2566 – 30 พฤศจิกายน 2566)

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการกองนโยบายและแผน สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2566 (ครั้งที่ 1) เป็นการเก็บข้อมูลระหว่าง 1 มิถุนายน 2566 – 30 พฤศจิกายน 2566 โดยได้ทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างออนไลน์ จำนวน 152 ชุด กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยและบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการกองนโยบายและแผน
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการกองนโยบายและแผน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภท

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้บริหาร	18	11.84
สายวิชาการ	38	25.00
สายสนับสนุน	96	63.16
รวม	**152**	**100.00**

จากตาราง 1 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 69.08 ลำดับรองลงมาได้แก่สายวิชาการ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 25.66 และผู้บริหาร จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณะครุศาสตร์	12	7.90
คณะวิทยาการจัดการ	13	8.55
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	14	9.21
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	16	10.53
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	10	6.58
คณะพยาบาลศาสตร์	12	7.90
สถาบันวิจัยและพัฒนา	4	2.63
สำนักงานอธิการบดี	50	32.90
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	6	3.94
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	8	5.26
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	7	4.60
รวม	**152**	**100.00**

จากตาราง 2 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 32.90 ลำดับรองลงมาได้แก่ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.53 และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.21 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ติดต่อขอรับบริการกับหน่วยงานในกองนโยบายและแผน

ติดต่อกับงาน	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
งานบริหารและธุรการ	40	27.21
งานวิเคราะห์แผนงบประมาณ และยุทธศาสตร์	27	18.37
งานผังแม่บทและออกแบบก่อสร้าง	8	5.44
งานวิเทศสัมพันธ์และสถาบันภาษา	15	10.20
งานประกันคุณภาพและการประเมิน	27	18.37
ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน	30	20.41
รวม	**147**	**100.00**

จากตาราง 3 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ติดต่อขอรับบริการกับงานที่มีความถี่มากที่สุด คือ งานบริหารและธุรการ คิดเป็นร้อยละ 27.21 ลำดับรองลงมาได้แก่ ติดต่อผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน คิดเป็นร้อยละ 20.41 และงานวิเคราะห์แผนงบประมาณและยุทธศาสตร์ และงานประกันคุณภาพและการประเมิน มีความถี่ในการติดต่อขอรับบริการเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 18.37 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการกองนโยบายและแผน

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการกองนโยบายและแผน : ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	**ระดับความพึงพอใจ**
1. มีความชัดเจนของข้อมูลและการสื่อสาร	4.24	0.86	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	4.21	0.87	มาก
3. ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสม	4.18	0.92	มาก
4. การให้บริการทันตามเวลาที่กำหนด	4.21	0.93	มาก
5. ความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการ	4.24	0.86	มาก
รวม	**4.22**	**0.89**	**มาก**

จากตาราง 4 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน คือ มีความชัดเจนของข้อมูลและการสื่อสาร และความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 อยู่ในระดับมาก และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.92 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการกองนโยบายและแผน : ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ	4.30	0.89	มาก
2. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม	4.29	0.89	มาก
3. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ	4.26	0.90	มาก
4. มีความรู้ความสามารถ(ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้)	4.21	0.85	มาก
5. ไม่รับสิ่งของตอบแทน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.33	0.88	มาก
รวม	**4.28**	**0.88**	**มาก**

จากตาราง 5 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า เจ้าหน้าที่ไม่รับสิ่งของตอบแทน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88 อยู่ในระดับมาก และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ (ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้) มีค่าเฉลี่ยคือ 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการกองนโยบายและแผน : ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่มีความพร้อม สะอาด สะดวก	4.29	0.83	มาก
2. การจัดพื้นที่บริการ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	4.24	0.78	มาก
3. เครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน มีความพร้อมต่อการให้บริการ	4.26	0.85	มาก
4. ผู้รับบริการเข้าถึงการรับบริการได้ง่าย	4.29	0.87	มาก
5. มีช่องบริการเร่งด่วน ในกรณีติดต่อเรื่องด่วนที่สุด	4.25	0.95	มาก
รวม	**4.27**	**0.86**	**มาก**

จากตาราง 6 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดเฉลี่ยเท่ากัน คือ สถานที่มีความพร้อม สะอาด สะดวก และผู้รับบริการเข้าถึงการรับบริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 และ 0.87 อยู่ในระดับมาก และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การจัดพื้นที่บริการ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการกองนโยบายและแผน : ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

ด้านสารสนเทศหน่วยงาน	$\bar{X}$	SD	**ระดับความพึงพอใจ**
1. เว็บไซต์สืบค้นง่าย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน	4.20	0.91	มาก
2. การสื่อสารเผยแพร่ข้อมูลหลากหลายช่องทาง	4.13	0.94	มาก
3. ฐานข้อมูลมีความคุ้มประโยชน์	4.14	0.90	มาก
4. ข้อมูลมีความทันสมัย สามารถลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ	4.11	0.90	มาก
5. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารสม่ำเสมอทันต่อเหตุการณ์	4.12	0.92	มาก
รวม	**4.14**	**0.91**	**มาก**

จากตาราง 7 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านสารสนเทศหน่วยงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า เว็บไซต์สืบค้นง่าย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91 อยู่ในระดับมาก และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ข้อมูลมีความทันสมัย สามารถลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.90 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการกองนโยบายและแผน : คุณภาพในการให้บริการ

คุณภาพในการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	**ระดับความพึงพอใจ**
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.29	0.84	มาก
2. ได้รับบริการมีความคุ้มค่าคุ้มประโยชน์	4.28	0.86	มาก
3. รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	4.14	0.93	มาก
4. มีการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานกรณีได้รับข้อเสนอแนะ	4.14	0.92	มาก
5. ภาพรวมการให้บริการกองนโยบายและแผน	4.22	0.91	มาก
รวม	**4.22**	**0.89**	**มาก**

จากตาราง 8 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า ได้รับบริการมีความคุ้มค่าคุ้มประโยชน์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 อยู่ในระดับมาก และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดมีค่าเฉลี่ยนเท่ากันคือ รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก และมีการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานกรณีได้รับข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.93 และ 0.92 อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ กองนโยบายและแผน

จากผลสำรวจความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น รายละเอียดดังนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

การขอข้อมูลจากหน่วยงานควรมีบันทึกข้อความต้นเรื่อง เพื่อให้เวลาดำเนินการสามารถปฏิบัติได้ตามระยะเวลาที่เหมาะสม

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ไม่มีข้อเสนอแนะ)

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ไม่มีข้อเสนอแนะ)

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ (ไม่มีข้อเสนอแนะ)

5. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน (ไม่มีข้อเสนอแนะ)

รายงานผลระดับความพึงพอใจการให้บริการกองนโยบายและแผน
สำนักงานอธิการบดี ประจำปี พ.ศ. 2566
(ครั้งที่ 2 ระหว่าง 1 ธันวาคม 2566 – 31 พฤษภาคม 2567)

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการกองนโยบายและแผน สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2566 (ครั้งที่ 2) เป็นการเก็บข้อมูล ระหว่าง 1 ธันวาคม 2566 – 31 พฤษภาคม 2567 โดยได้ทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างออนไลน์ จำนวน 221 ชุด กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยและบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการกองนโยบายและแผน
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการในกองนโยบายและแผน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภท

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้บริหาร	14	11.86
สายวิชาการ	28	23.73
สายสนับสนุน	76	64.41
รวม	**118**	**100.00**

จากตาราง 1 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 64.41 ลำดับรองลงมาได้แก่สายวิชาการ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 23.73 และผู้บริหาร จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 11.86 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณะครุศาสตร์	7	5.93
คณะวิทยาการจัดการ	11	9.32
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	5	4.24
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	12	10.18
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	7	5.93
คณะพยาบาลศาสตร์	7	5.93
สถาบันวิจัยและพัฒนา	5	4.24
สำนักงานอธิการบดี	38	32.20
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	5	4.24
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	11	9.32
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	10	8.47
รวม	**118**	**100.00**

จากตาราง 2 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 32.20 ลำดับรองลงมาได้แก่ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.18 คณะวิทยาการจัดการ และสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ตอบแบบสอบถามเท่ากันจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.32 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ติดต่อขอรับบริการกับหน่วยงานในกองนโยบายและแผน

ติดต่อกับงาน	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
งานบริหารและธุรการ	20	14.60
งานวิเคราะห์แผนงบประมาณ และยุทธศาสตร์	35	25.55
งานผังแม่บทและออกแบบก่อสร้าง	7	5.10
งานวิเทศสัมพันธ์และสถาบันภาษา	8	5.84
งานประกันคุณภาพและการประเมิน	37	27.01
ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน	30	21.90
รวม	**137**	**100.00**

จากตาราง 3 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ติดต่อขอรับบริการกับงานที่มีความถี่มากที่สุด คืองานประกันคุณภาพและการประเมิน คิดเป็นร้อยละ 27.01 ลำดับรองลงมาได้แก่ ติดต่องานวิเคราะห์แผนงบประมาณและยุทธศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 25.55 และผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน มีความถี่ในการติดต่อขอรับบริการคิดเป็นร้อยละ 21.90 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการกองนโยบายและแผน

ตารางที่ 4

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการกองนโยบายและแผน : ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. มีความชัดเจนของข้อมูลและการสื่อสาร	4.33	0.69	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	4.27	0.62	มาก
3. ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสม	4.36	0.67	มาก
4. การให้บริการทันตามเวลาที่กำหนด	4.31	0.69	มาก
5. มีความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการ	4.42	0.64	มาก
รวม	**4.34**	**0.66**	**มาก**

จากตาราง 4 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 อยู่ในระดับมาก และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 5

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการกองนโยบายและแผน : ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ	4.39	0.70	มาก
2. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม	4.40	0.72	มาก

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
3. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ	4.34	0.67	มาก
4. มีความรู้ความสามารถ (ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้)	4.29	0.68	มาก
5. ไม่รับสิ่งของตอบแทน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.53	0.65	มากที่สุด
รวม	**4.39**	**0.68**	**มาก**

จากตาราง 5 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า เจ้าหน้าที่ไม่รับสิ่งของตอบแทน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 อยู่ในระดับมากที่สุด และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ (ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้) มีค่าเฉลี่ยคือ 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 6

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการกองนโยบายและแผน : ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่มีความพร้อม สะอาด สะดวก	4.37	0.68	มาก
2. การจัดพื้นที่บริการ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	4.36	0.70	มาก
3. เครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน มีความพร้อมต่อการให้บริการ	4.47	0.61	มาก
4. ผู้รับบริการเข้าถึงการรับบริการได้ง่าย	4.36	0.69	มาก
5. มีช่องบริการเร่งด่วน ในกรณีติดต่อเรื่องด่วนที่สุด	4.33	0.65	มาก
รวม	**4.38**	**0.67**	**มาก**

จากตาราง 6 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน มีความพร้อมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 อยู่ในระดับมาก และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีช่องบริการเร่งด่วน ในกรณีติดต่อเรื่องด่วนที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 7

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการกองนโยบายและแผน : ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

ด้านสารสนเทศหน่วยงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. เว็บไซต์สืบค้นง่าย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน	4.37	0.60	มาก
2. การสื่อสารเผยแพร่ข้อมูลหลากหลายช่องทาง	4.20	0.63	มาก
3. ฐานข้อมูลมีความคุ้มประโยชน์	3.91	0.35	มาก
4. ข้อมูลมีความทันสมัย สามารถลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ	4.35	0.59	มาก
5. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารสม่ำเสมอทันต่อเหตุการณ์	4.36	0.68	มาก
รวม	**4.24**	**0.57**	**มาก**

จากตาราง 7 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านสารสนเทศหน่วยงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า เว็บไซต์สืบค้นง่าย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 อยู่ในระดับมาก และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ฐานข้อมูลมีความคุ้มประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 8

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการกองนโยบายและแผน : คุณภาพในการให้บริการ

คุณภาพในการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.33	0.68	มาก
2. ได้รับบริการมีความคุ้มค่าคุ้มประโยชน์	4.29	0.71	มาก
3. รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	4.30	0.72	มาก
4. มีการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานกรณีได้รับข้อเสนอแนะ	4.25	0.73	มาก
5. ภาพรวมการให้บริการกองนโยบายและแผน	4.32	0.67	มาก
รวม	**4.30**	**0.70**	**มาก**

จากตาราง 8 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า ได้รับบริการตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 อยู่ในระดับมาก และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานกรณีได้รับข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ กองนโยบายและแผน

จากผลสำรวจความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น รายละเอียดดังนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ควรปรับปรุงกระบวนการเพื่อลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นให้เกิดความรวดเร็ว

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.1. ควรยิ้มแย้มให้กับผู้รับบริการ และยิ้มแย้มให้กับผู้บริหารเวลาอธิบายหรือชี้แจงในกรณีเรื่องงบประมาณ

2.2. ควรมีความรู้เรื่องระเบียบให้มีความชัดเจน

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1. ควรจัดบริเวณในการพูดคุยและปรึกษางานสำคัญให้มีความเป็นส่วนตัว เพื่อไม่ให้รบกวนการปฏิบัติงานของบุคลากรในกอง

3.2. ควรจัดสถานที่ให้เป็นสัดส่วนให้ดูสะอาดตา และปรับปรุงสถานที่ฝ้าเพดานให้ดูสวยงาม

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

4.1. ควรสื่อสารเรื่องงบประมาณให้ชัดเจน

4.2. ควรลดระยะเวลาการให้บริการข้อมูล รวมทั้งกระบวนการสั่งการหนังสือ E-Document PCRU ตั้งแต่ต้นจนเสร็จสิ้นให้สั้นลง

5. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

5.1. ควรจัดข้อมูลของมหาวิทยาลัยให้เป็นปัจจุบัน และค้นหาง่าย

5.2. ควรเผยแพร่ผลงานที่ผ่านมาหรือข่าวสารที่โดดเด่นของมหาวิทยาลัยให้ภายนอกทราบด้วยกองนโยบายและแผนมีศักยภาพที่บุคคลภายนอกเข้าถึงข้อมูลได้หลากหลาย

รายงานผลระดับความพึงพอใจการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา

สำนักงานอธิการบดี ประจำปี พ.ศ. 2566

(รอบที่ 1 ระหว่าง 1 มิถุนายน 2566 – 30 พฤศจิกายน 2566)

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2566 2566 (ครั้งที่ 1) เป็นการเก็บข้อมูลระหว่าง 1 มิถุนายน 2566 – 30 พฤศจิกายน 2566 โดยได้ทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างออนไลน์ จำนวน 146 ชุด กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาภายในมหาวิทยาลัยและผู้มารับบริการจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการในกองพัฒนานักศึกษา

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
1.ประเภทผู้รับบริการ		
นักศึกษา	135	92.47
ผู้ปกครอง	1	0.68
อาจารย์/เจ้าหน้าที่	3	2.05
ประชาชนทั่วไป	7	4.79
รวม	**146**	**100.00**

จากตาราง 1 พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 146 คน ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 92.47 ผู้ปกครอง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.68 อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.05 และเป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 7 คิดเป็นร้อยละ 4.79 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่องทางที่ท่านรับบริการ จากกองพัฒนานักศึกษา

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
2.ช่องทางที่ท่านรับบริการ จากกองพัฒนานักศึกษา		
ติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง	100	68.49
โทรศัพท์ส่วนตัว	20	13.70
หนังสือราชการ (บันทึกข้อความ)	2	1.37
แอปพลิเคชั่น FACEBOOK / LINE	24	16.44
รวม	**146**	**100.00**

จากตาราง 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมารับบริการ ตามช่องทางของกองพัฒนานักศึกษา จำนวน 146 คน โดยเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยตามลำดับดังนี้ ติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 68.49 แอปพลิเคชั่น FACEBOOK / LINE จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 16.44 โทรศัพท์ส่วนตัว จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 13.70 และหนังสือราชการ (บันทึกข้อความ) จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.37 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน่วยงานที่ท่านติดต่อรับบริการ ภายในกองพัฒนานักศึกษา

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
หน่วยงาน ที่ท่านติดต่อรับบริการภายในกองพัฒนานักศึกษา		
1. งานบริหารและธุรการ (ประชาสัมพันธ์ ธุรการ การเงิน พัสดุ อาคารสถานที่)	23	15.75
2. งานแผนงานและกิจการนักศึกษา (กิจกรรมนักศึกษา นักศึกษาวิชาทหาร วินัยนักศึกษาและความประพฤติ กีฬาและชมรม แผนงานโครงการ และรายงานประจำปี)	21	14.38
3. งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา (แนะแนวให้คำปรึกษา กยศ. ทุนการศึกษา พยาบาล หอพัก ประกันอุบัติเหตุ ศิษย์เก่าสัมพันธ์)	102	69.86
รวม	**146**	**100.00**

จากตาราง 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มาติดต่อขอรับบริการหน่วยงานภายในกองพัฒนานักศึกษา จำนวน 146 คน โดยเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา (แนะแนว

ให้คำปรึกษา กยศ. ทุนการศึกษา พยาบาล หอพัก ประกันอุบัติเหตุ ศิษย์เก่าสัมพันธ์) จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 69.86 งานบริหารและธุรการ (ประชาสัมพันธ์ ธุรการ การเงิน พัสดุ อาคารสถานที่) จำนวน 23 คน คิดเป็น ร้อยละ 15.75 งานแผนงานและกิจการนักศึกษา (กิจกรรมนักศึกษา นักศึกษาวิชาทหาร วินัยนักศึกษาและความประพฤติ กีฬาและชมรม แผนงานโครงการ และรายงานประจำปี) จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 14.38 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา

ตารางที่ 4 สรุปผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 มีความชัดเจนของข้อมูลและการสื่อสาร	4.41	0.80	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	4.45	0.75	มาก
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสม	4.51	0.66	มากที่สุด
1.4 การให้บริการทันตามเวลาที่กำหนด	4.43	0.81	มาก
1.5 มีความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการ	4.52	0.70	มากที่สุด
รวม	**4.46**	**0.77**	**มาก**
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
2.1 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ	4.44	0.83	มาก
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม	4.46	0.81	มาก
2.3 เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.46	0.77	มาก
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ (ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้)	4.51	0.76	มากที่สุด
2.5 เจ้าหน้าที่ไม่รับสิ่งของตอบแทน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.55	0.76	มากที่สุด
รวม	**4.48**	**0.81**	**มาก**
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 สถานที่มีความพร้อม สะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.49	0.72	มาก
3.2 การจัดพื้นที่บริการ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	4.56	0.69	มากที่สุด
3.3 เครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน มีความพร้อมเพียงพอ	4.52	0.74	มากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)	ระดับความพึงพอใจ
ต่อการให้บริการ			
3.4 การติดต่อสอบถามข้อมูล สามารถเข้าถึงการรับบริการได้ง่าย	4.51	0.74	มากที่สุด
3.5 มีช่องบริการเร่งด่วน เมื่อต้องการติดต่อเรื่องด่วนที่สุด	4.47	0.77	มาก
รวม	**4.51**	**0.73**	**มากที่สุด**
4. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน			
4.1 เว็บไซต์กองพัฒนานักศึกษาสืบค้นได้ง่ายข้อมูลเป็นปัจจุบัน	4.49	0.69	มาก
4.2 การสื่อสารเผยแพร่ข้อมูลหลากหลายช่องทาง	4.53	0.67	มากที่สุด
4.3 ฐานข้อมูลกองพัฒนานักศึกษา มีความคุ้มประโยชน์	4.50	0.72	มาก
4.4 ข้อมูลมีความทันสมัย สามารถลดค่าใช้จ่ายหรือลดต้นทุนการให้บริการ	4.51	0.72	มากที่สุด
4.5 การประชาสัมพันธ์ มีอย่างสม่ำเสมอ และทันต่อเหตุการณ์	4.48	0.73	มาก
รวม	**4.50**	**0.72**	**มาก**
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ			
5.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.49	0.72	มาก
5.2 ได้รับบริการคุ้มค่าคุ้มประโยชน์	4.51	0.75	มากที่สุด
5.3 มีการปรับปรุงการปฏิบัติงาน กรณีได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	4.47	0.73	มาก
5.4 รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	4.51	0.69	มากที่สุด
5.5 ภาพรวมการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา	4.57	0.70	มากที่สุด
รวม	**4.51**	**0.73**	**มากที่สุด**
รวมค่าคะแนนเฉลี่ย 5 ด้าน	**4.49**	**0.77**	**มาก**

จากตาราง 4 ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2566 ครั้งที่ 1 (ระหว่างเดือนมิถุนายน 2566 – พฤศจิกายน 2566) ทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ทั้งหมด 146 คน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 โดยเรียงอันดับจากมาก

ไปหาน้อยดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.51 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านสารสนเทศหน่วยงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.50 , 4.48 และ 4.46 อยู่ในระดับมาก มีรายละเอียดของแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 โดยประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินสูงสุด คือ มีความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 อยู่ในระดับมากที่สุด และประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินต่ำสุด คือ มีความชันเจนของข้อมูลและการสื่อสาร มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 อยู่ในระดับมาก

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 โดยประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ไม่รับสิ่งของตอบแทนไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 อยู่ในระดับมากที่สุด และประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 อยู่ในระดับมาก

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 โดยประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินสูงสุด คือ การจัดพื้นที่บริการ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 อยู่ในระดับมากที่สุด และประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินต่ำสุด คือ มีช่องบริการเร่งด่วน เมื่อต้องการติดต่อเรื่องด่วนที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 อยู่ในระดับมาก

4. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 โดยประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินสูงสุด คือ การสื่อสารเผยแพร่ข้อมูลหลากหลายช่องทาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 อยู่ในระดับมากที่สุด และประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินต่ำสุด คือ การประชาสัมพันธ์ มีอย่างสม่ำเสมอ และทันต่อเหตุการณ์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 อยู่ในระดับมาก

5. ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 โดยประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินสูงสุด คือ ภาพรวมการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 อยู่ในระดับมาก และประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินต่ำสุด คือ มีการปรับปรุงการปฏิบัติงาน กรณีได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ กองพัฒนานักศึกษา

จากผลสำรวจความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น รายละเอียดดังนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ไม่มีข้อเสนอแนะ)

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ควรอยู่ประจำจุดที่ให้บริการนักศึกษา

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ไม่มีข้อเสนอแนะ)

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ (ไม่มีข้อเสนอแนะ)

5. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน (ไม่มีข้อเสนอแนะ)

รายงานผลระดับความพึงพอใจการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา
สำนักงานอธิการบดี ประจำปี พ.ศ. 2566
(ครั้งที่ 2 ระหว่าง 1 ธันวาคม 2566 – 31 พฤษภาคม 2567)

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2566 (ครั้งที่ 2) เป็นการเก็บข้อมูล ระหว่าง 1 ธันวาคม 2566 – 31 พฤษภาคม 2567 โดยได้ทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างออนไลน์ จำนวน 156 ชุด กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาภายในมหาวิทยาลัยและผู้มารับบริการจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการในกองพัฒนานักศึกษา

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
1.ประเภทผู้รับบริการ		
นักศึกษา	125	80.13
ผปกครอง	5	3.21
อาจารย/เจาหนาที่	3	1.92
ประชาชนทั่วไป	23	14.74
รวม	**156**	**100.00**

จากตาราง 1 พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 156 คน ส่วนใหญ่เปนนักศึกษา จำนวน 125 คน คิดเปนร่อยละ 80.13 ผู่ปกครอง จำนวน 5 คน คิดเปนร่อยละ 3.21 อาจารย/เจาหนาที่ จำนวน 3 คน คิดเปนรอยละ 1.92 และเปนประชาชนทั่วไป จำนวน 23 คิดเปนรอยละ 14.74

ตารางที่ 2 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่องทางที่ท่านรับบริการ จากกองพัฒนานักศึกษา

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
2.ช่องทางที่ท่านรับบริการ จากกองพัฒนานักศึกษา		
ติดตอเจาหนาที่โดยตรง	73	46.79
โทรศัพทภายใน	3	1.92
โทรศัพทสวนตัว	18	11.54
หนังสือราชการ (บันทึกข่อความ)	1	0.64
แอปพลิเคชั้น FACEBOOK / LINE	58	37.18
EMAIL	3	1.92
รวม	**156**	**100.00**

จากตาราง 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมารับบริการตามชองทางกองพัฒนานักศึกษาจำนวน 156 คน โดยเรียงอันดับจากมากไปหาน่อยดังนี้ ติดตอเจาหนาที่โดยตรง จำนวน 73 คน คิดเปนรอยละ 46.79 แอปพลิเคชั่น FACEBOOK / LINE จำนวน 58 คิดเปนร้อยละ 37.18 และโทรศัพทสวนตัว จำนวน 18 คน คิดเปนรอยละ 11.54

ตารางที่ 3 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน่วยงานที่ท่านติดต่อรับบริการ ภายในกองพัฒนานักศึกษา

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
หน่วยงาน ที่ท่านติดต่อรับบริการภายในกองพัฒนานักศึกษา		
1. งานบริหารและธุรการ (ประชาสัมพันธ์ ธุรการ การเงิน พัสดุ อาคารสถานที่)	33	21.15
2. งานแผนงานและกิจการนักศึกษา (กิจกรรมนักศึกษา นักศึกษาวิชาทหาร วินัยนักศึกษาและความประพฤติ กีฬาและชมรม แผนงานโครงการ และรายงานประจำปี)	31	19.87
3. งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา (แนะแนวให้คำปรึกษา กยศ. ทุนการศึกษา พยาบาล หอพัก ประกันอุบัติเหตุ ศิษย์เก่าสัมพันธ์)	92	58.97
รวม	**156**	**100.00**

จากตาราง 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมาติดต่อขอรับบริการหน่วยงานภายในกองพัฒนานักศึกษา จำนวน 156 คน โดยเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา (แนะแนว ให้คำปรึกษา กยศ. ทุนการศึกษา พยาบาล หอพัก ประกันอุบัติเหตุ ศิษย์เก่าสัมพันธ์) จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 58.97 งานบริหารและธุรการ (ประชาสัมพันธ์ ธุรการ การเงิน พัสดุ อาคารสถานที่) จำนวน 33 คน คิดเป็น ร้อยละ 21.15 งานแผนงานและกิจการนักศึกษา (กิจกรรมนักศึกษา นักศึกษาวิชาทหาร วินัยนักศึกษาและความประพฤติ กีฬาและชมรม แผนงานโครงการ และรายงานประจำปี) จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 19.87 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา

ตารางที่ 4 สรุปผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 มีความชัดเจนของข้อมูลและการสื่อสาร	4.43	0.74	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	4.44	0.74	มาก
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสม	4.49	0.73	มาก
1.4 การให้บริการทันตามเวลาที่กำหนด	4.47	0.76	มาก
1.5 มีความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการ	4.54	0.67	มากที่สุด
รวม	**4.47**	**0.76**	**มาก**
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
2.1 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ	4.42	0.71	มาก
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม	4.45	0.73	มาก
2.3 เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.44	0.74	มาก
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ (ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้)	4.54	0.67	มากที่สุด
2.5 เจ้าหน้าที่ไม่รับสิ่งของตอบแทน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.53	0.69	มากที่สุด
รวม	**4.47**	**0.75**	**มาก**

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 สถานที่มีความพร้อม สะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.52	0.66	มากที่สุด
3.2 การจัดพื้นที่บริการ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	4.55	0.71	มากทีสุด
3.3 เครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน มีความพร้อมเพียงพอต่อการให้บริการ	4.54	0.71	มากที่สุด
3.4 การติดต่อสอบถามข้อมูล สามารถเข้าถึงการรับบริการได้ง่าย	4.55	0.69	มากที่สุด
3.5 มีช่องบริการเร่งด่วน เมื่อต้องการติดต่อเรื่องด่วนที่สุด	4.46	0.75	มาก
รวม	**4.53**	**0.67**	**มากที่สุด**
4. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน			
4.1 เว็บไซต์กองพัฒนานักศึกษาสืบค้นได้ง่ายข้อมูลเป็นปัจจุบัน	4.54	0.75	มากที่สุด
4.2 การสื่อสารเผยแพร่ข้อมูลหลากหลายช่องทาง	4.49	0.77	มาก
4.3 ฐานข้อมูลกองพัฒนานักศึกษา มีความคุ้มประโยชน์	4.52	0.69	มากที่สุด
4.4 ข้อมูลมีความทันสมัย สามารถลดค่าใช้จ่ายหรือลดต้นทุนการให้บริการ	4.54	0.69	มากทีสุด
4.5 การประชาสัมพันธ์ มีอย่างสม่ำเสมอและทันต่อเหตุการณ์	4.54	0.67	มากทีสุด
รวม	**4.53**	**0.69**	**มากที่สุด**
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ			
5.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.54	0.71	มากที่สุด
5.2 ได้รับบริการคุ้มค่าคุ้มประโยชน์	4.49	0.73	มาก
5.3 มีการปรับปรุงการปฏิบัติงาน กรณีได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	4.50	0.70	มาก
5.4 รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	4.47	0.75	มาก
5.5 ภาพรวมการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา	4.51	0.70	มากที่สุด
รวม	4.50	0.73	มากที่สุด
รวมค่าคะแนนเฉลี่ย 5 ด้าน	**4.50**	**0.72**	**มาก**

จากตาราง 4 ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2566 ครั้งที่ 2 (ระหว่างเดือนธันวาคม 2566 – พฤษภาคม 2567) ทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ทั้งหมด 156 คน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 โดย เรียงอันดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านสารสนเทศหน่วยงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.53 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.50 อยู่ในระดับ มากที่สุด มีรายละเอียดของแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 โดยประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินสูงสุด คือ มีความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 อยู่ในระดับมากที่สุด และประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินต่ำสุด คือ มีความชัดเจนของข้อมูลและการสื่อสาร มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 อยู่ในระดับมาก

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 โดยประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ (ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 อยู่ในระดับมากที่สุด และประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 อยู่ในระดับมาก

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 โดยประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินสูงสุด คือ การจัดพื้นที่บริการ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และการติดต่อสอบถามข้อมูล สามารถเข้าถึงการรับบริการได้ง่าย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 และ 0.69 ตามลำดับ อยู่ในระดับมากที่สุด และประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินต่ำสุด คือ มีช่องบริการเร่งด่วน เมื่อต้องการติดต่อเรื่องด่วนที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 อยู่ในระดับมาก

4. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีคาคะแนนเฉลี่ยเทากับ 4.53 สวนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 โดยประเด็นความพึงพอใจที่ไดรับการประเมินสูงสุด คือ เว็บไซตกองพัฒนานักศึกษา สืบค่นได่ง่าย ข่อมูลเปนปจจุบัน และข่อมูลมีความทันสมัย สามารถลดคาใช่จ่ายหรือลดต่นทุนการให่บริการ มีคาคะแนนเฉลี่ย เทากับ 4.54 สวนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 และ 0.69 ตามลำดับ อยู่ในระดับมากที่สุด และประเด็นความพึงพอใจที่ไดรับการประเมินต่ำสุด คือ การสื่อสารเผยแพรข่อมูลหลากหลายชองทาง มีคาคะแนนเฉลี่ยเทากับ 4.49 สวนเบียงเบนมาตรฐาน 0.77 อยู่ในระดับมาก

5. ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีคาคะแนนเฉลี่ยเทากับ 4.50 สวนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 โดยประเด็นความพึงพอใจที่ไดรับการประเมินสูงสุด คือ ภาพรวมการให่บริการกองพัฒนานักศึกษา มีคาคะแนนเฉลี่ยเทากับ 4.57 สวนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 อยู่ในระดับมาก และประเด็นความพึงพอใจที่ไดรับการประเมินต่ำสุด คือ การสื่อสารเผยแพรข่อมูลหลากหลายชองทาง มีคาคะแนนเฉลี่ยเทากับ 4.49 สวนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ กองพัฒนานักศึกษา

จากผลสำรวจความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น รายละเอียดดังนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ไม่มีข้อเสนอแนะ)

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ไม่มีข้อเสนอแนะ)

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ไม่มีข้อเสนอแนะ)

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ (ไม่มีข้อเสนอแนะ)

5. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน (ไม่มีข้อเสนอแนะ)

ภาคผนวก ก

ตัวอย่างแบบประเมินออนไลน์
ความพึงพอใจการให้บริการกองกลาง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

คำอธิบาย (ระบุหรือไม่ก็ได้)

1. ประเภทผู้รับบริการ *

	1. ผู้บริหาร	2. บุคลากร	3. นักศึกษา	4. บุคคลภายนอก
ผู้ขอรับบริการ	○	○	○	○

2. ช่องทางที่ท่านขอรับบริการ จากกองกลาง สำนักงานอธิการบดี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) *

- [ ] 1. ติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง
- [ ] 2. ติดต่อโดยโทรศัพท์ภายใน
- [ ] 3. ติดต่อโดยโทรศัพท์ส่วนตัว
- [ ] 4. ประสานโดยหนังสือราชการ (บันทึกข้อความ)
- [ ] 5. ติดต่อผ่านแอปพลิเคชั่น 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 มีความชัดเจ...	○	○	○	○	○
1.2 ขั้นตอนการใ...	○	○	○	○	○
1.3 ระยะเวลาใน...	○	○	○	○	○
1.4 การให้บริการ...	○	○	○	○	○
1.5 มีความโปร่ง...	○	○	○	○	○

2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ *

	5	4	3	2	1
2.1 เจ้าหน้าที่มีค...	○	○	○	○	○
2.2 เจ้าหน้าที่ให้...	○	○	○	○	○
2.3 เจ้าหน้าที่รับ...	○	○	○	○	○
2.4 เจ้าหน้าที่มีค...	○	○	○	○	○
2.5 เจ้าหน้าที่ไม่...	○	○	○	○	○

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก *

	5	4	3	2	1
3.1 สถานที่มีควา...	○	○	○	○	○
3.2 การจัดพื้นที่...	○	○	○	○	○
3.3 เครื่องมืออุป...	○	○	○	○	○
3.4 การติดต่อสอ...	○	○	○	○	○
3.5 มีช่องบริการเ...	○	○	○	○	○

4. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน *

	5	4	3	2	1
4.1 เว็บไซต์กอง...	○	○	○	○	○
4.2 การสื่อสารเผ...	○	○	○	○	○
4.3 ฐานข้อมูลก...	○	○	○	○	○
4.4 ข้อมูลมีความ...	○	○	○	○	○
4.5 การประชาสั...	○	○	○	○	○

5. ด้านคุณภาพการให้บริการ *

	5	4	3	2	1
5.1 ได้รับบริการ...	○	○	○	○	○
5.2 ได้รับบริการ...	○	○	○	○	○
5.3 สามารถปรับ...	○	○	○	○	○
5.4 รับฟังความคิ...	○	○	○	○	○
5.5 ภาพรวมการ...	○	○	○	○	○

ส่วนที่ 3 จาก 3

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โปรดระบุปัญหาที่พบ ในกรณีต้องการให้ปรับปรุง

คำอธิบาย (ระบุหรือไม่ก็ได้)

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ข้อความคำตอบสั้นๆ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อความคำตอบสั้นๆ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อความคำตอบสั้นๆ

4. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

ข้อความคำตอบสั้นๆ

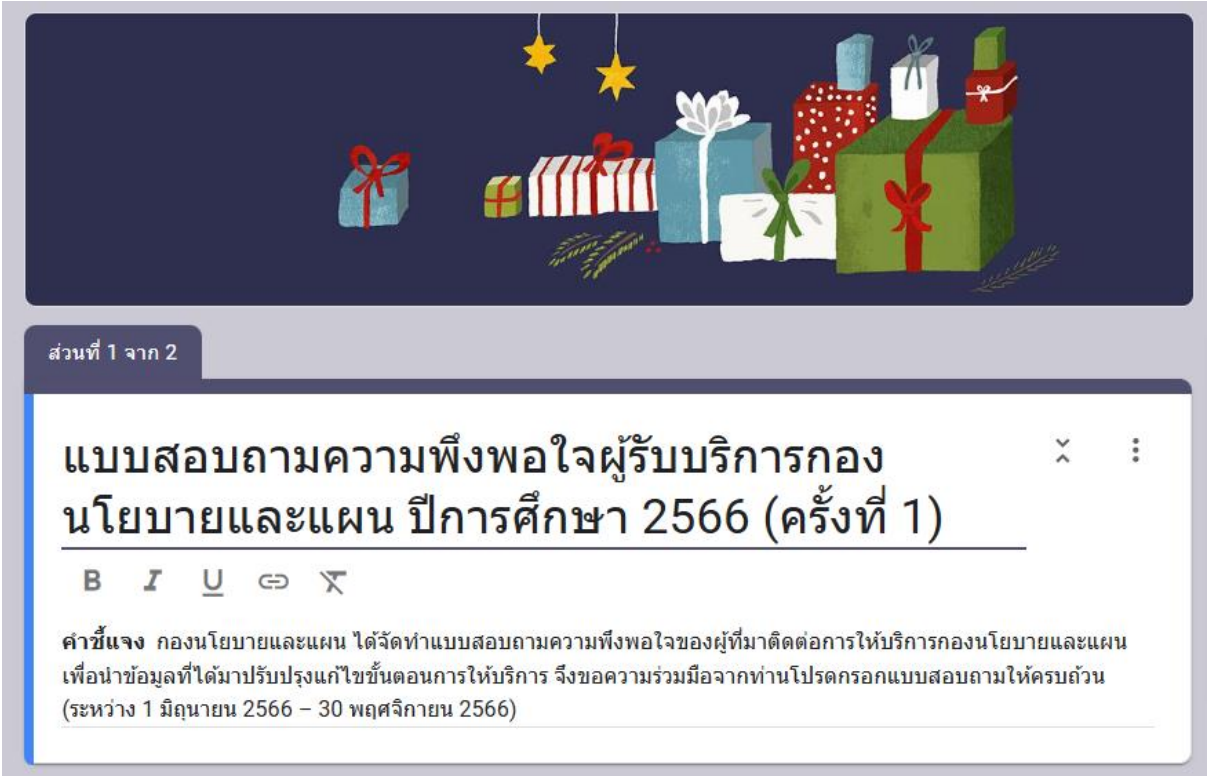
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ข้อความคำตอบสั้นๆ

ภาคผนวก ข

ตัวอย่างแบบประเมินออนไลน์ความพึงพอใจการให้บริการ

กองนโยบายและแผน



ส่วนที่ 1 จาก 2

แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการกองนโยบายและแผน ปีการศึกษา 2566 (ครั้งที่ 1)

คำชี้แจง กองนโยบายและแผน ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ที่มาติดต่อการให้บริการกองนโยบายและแผน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนการให้บริการ จึงขอความร่วมมือจากท่านโปรดกรอกแบบสอบถามให้ครบถ้วน (ระหว่าง 1 มิถุนายน 2566 – 30 พฤศจิกายน 2566)

ส่วนที่ 1 จาก 3

แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการกองนโยบายและแผน ปีการศึกษา 2566 (ครั้งที่ 2)

คำชี้แจง กองนโยบายและแผน ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ที่มาติดต่อการให้บริการกองนโยบายและแผน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนการให้บริการ จึงขอความร่วมมือจากท่านโปรดกรอกแบบสอบถามให้ครบถ้วน (ระหว่าง 1 ธันวาคม 2566 – 31 พฤษภาคม 2567)

1. ประเภทผู้รับบริการ *

- ผู้บริหาร
- สายวิชาการ
- สายสนับสนุน
- หน่วยงานภายนอก / ประชาชนทั่วไป
- อื่น ๆ

2. หน่วยงานที่ท่านสังกัด *

- คณะครุศาสตร์
- คณะวิทยาการจัดการ
- คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
- คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
- คณะพยาบาลศาสตร์
- สำนักงานอธิการบดี
- สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
- สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- สำนักศิลปะและวัฒนธรรม
- สถาบันวิจัยและพัฒนา
- ภายนอกมหาวิทยาลัย
- ตรวจสอบภายใน

3. หน่วยงาน ที่ท่านติดต่อรับบริการ ภายในกองนโยบายและแผน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) *

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

ส่วนที่ 2 จาก 3

ความพึงพอใจในการให้บริการของกองนโยบายและแผน

ค่าคะแนน ระดับความพึงพอใจ
5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
4 หมายถึง พึงพอใจมาก
3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
2 หมายถึง พึงพอใจน้อย
1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ *

	5	4	3	2	1
ความชัดเจนของ...	○	○	○	○	○
ขั้นตอนการให้บริ...	○	○	○	○	○
ระยะเวลาในการใ...	○	○	○	○	○
การให้บริการทัน...	○	○	○	○	○
ความโปร่งใสและ...	○	○	○	○	○

2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ *

	5	4	3	2	1
ความเอาใจใส่ ก...	○	○	○	○	○
ให้บริการด้วยคว...	○	○	○	○	○
รับฟังปัญหาหรือ...	○	○	○	○	○
มีความรู้ความสา...	○	○	○	○	○
ไม่รับสิ่งของตอบ...	○	○	○	○	○

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก *

	5	4	3	2	1
สถานที่มีความพ...	○	○	○	○	○
การจัดพื้นที่บริก...	○	○	○	○	○
เครื่องมืออุปกรณ์...	○	○	○	○	○
สามารถเข้าถึงกา...	○	○	○	○	○
สามารถดำเนินก...	○	○	○	○	○

4.ด้านสารสนเทศหน่วยงาน *

	5	4	3	2	1
เว็บไซต์สืบค้นง่า...	○	○	○	○	○
การสื่อสารเผยแ...	○	○	○	○	○
ฐานข้อมูลมีควา...	○	○	○	○	○
ข้อมูลมีความทัน...	○	○	○	○	○
การประชาสัมพัน...	○	○	○	○	○

5.ด้านคุณภาพการให้บริการ *

	5	4	3	2	1
ได้รับบริการตรง...	○	○	○	○	○
ได้รับบริการมีคว...	○	○	○	○	○
รับฟังความคิดเห็...	○	○	○	○	○
มีการปรับปรุงกระ...	○	○	○	○	○
ภาพรวมการให้บ...	○	○	○	○	○

ส่วนที่ 3 จาก 3

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม :

คำอธิบาย (ระบุหรือไม่ก็ได้)

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ข้อความคำตอบแบบยาว

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อความคำตอบแบบยาว

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อความคำตอบแบบยาว

ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

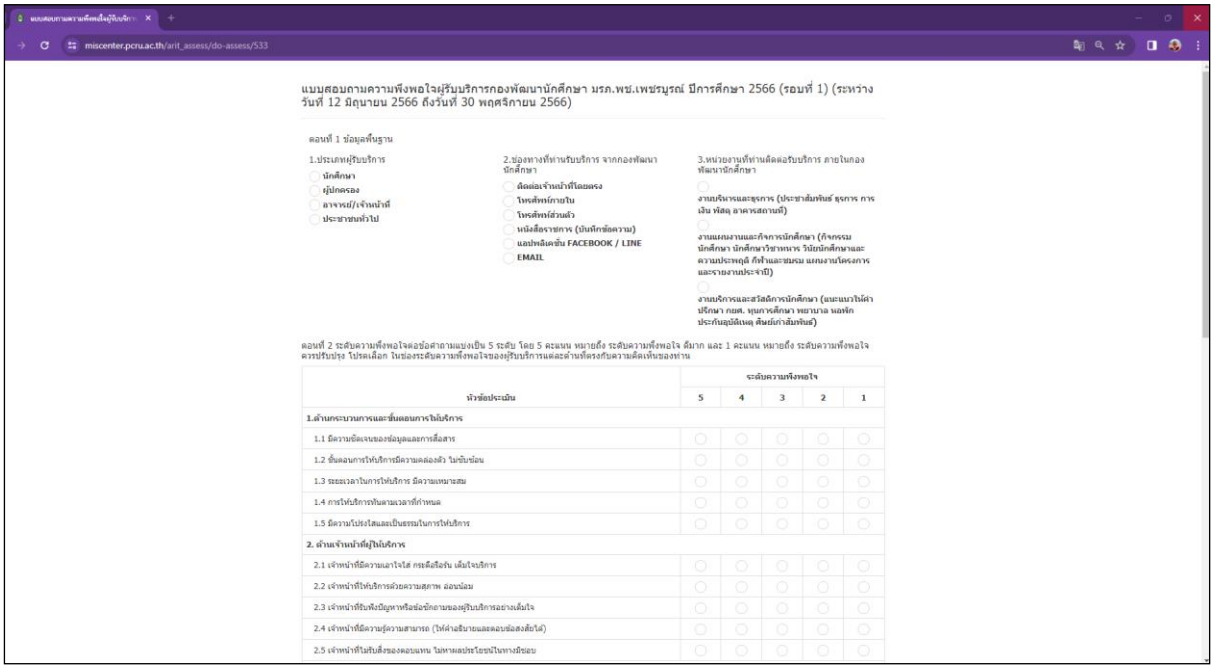
ข้อความคำตอบแบบยาว

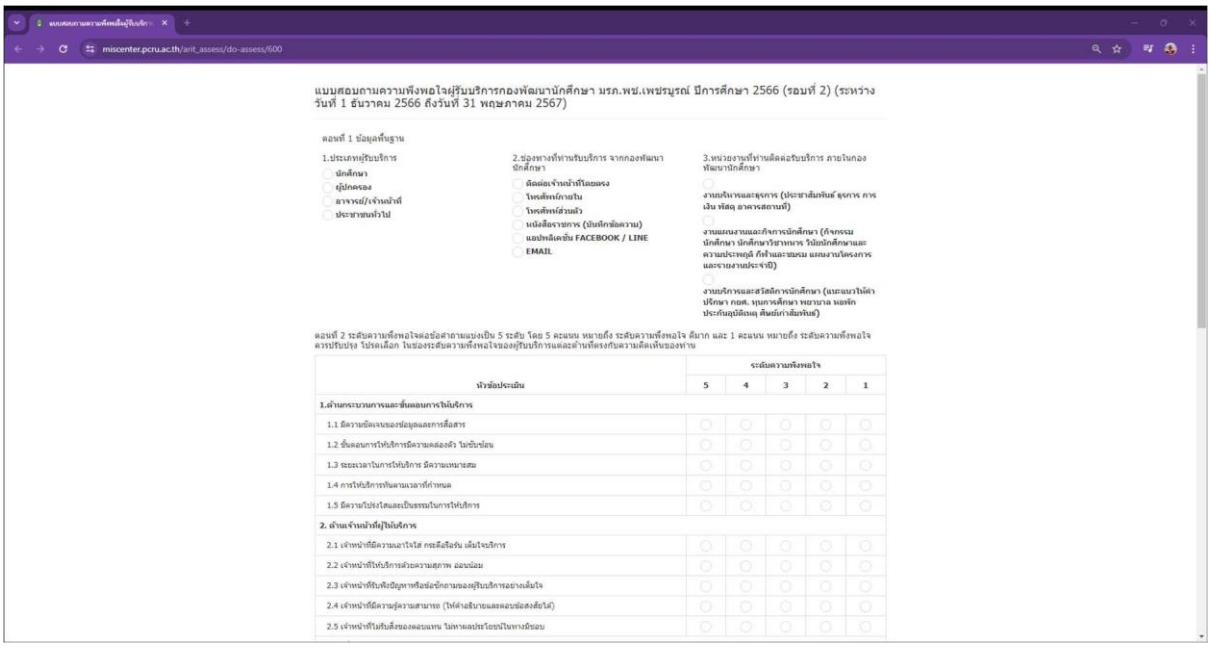
ด้านคุณภาพการให้บริการ

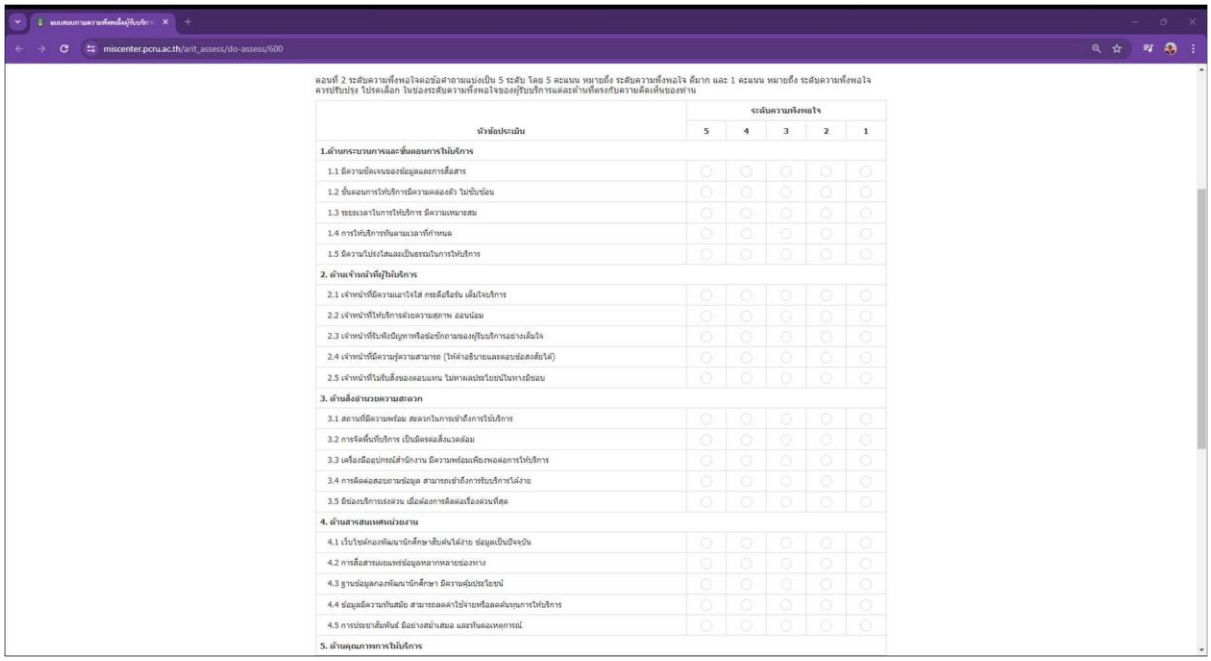
ข้อความคำตอบแบบยาว

ภาคผนวก ค

ตัวอย่างแบบประเมินออนไลน์
ความพึงพอใจการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา

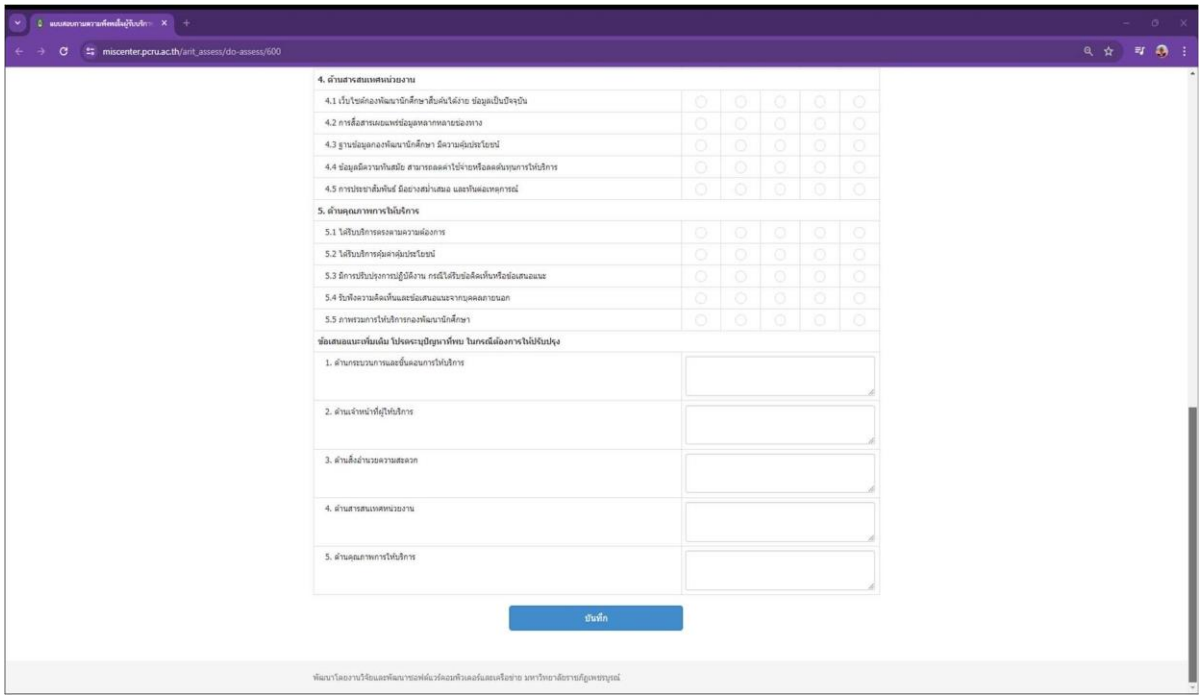






ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อข้อคำถามแบ่งเป็น 5 ระดับ โดย 5 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ดีมาก และ 1 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง โปรดเลือก ในช่องระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละด้านที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีความชัดเจนของข้อมูลและการสื่อสาร	○	○	○	○	○
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	○	○	○	○	○
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสม	○	○	○	○	○
1.4 การให้บริการทันตามเวลาที่กำหนด	○	○	○	○	○
1.5 มีความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการ	○	○	○	○	○
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ	○	○	○	○	○
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม	○	○	○	○	○
2.3 เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	○	○	○	○	○
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ (ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้)	○	○	○	○	○
2.5 เจ้าหน้าที่ไม่รับสิ่งของตอบแทน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	○	○	○	○	○
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่มีความพร้อม สะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	○	○	○	○	○
3.2 การจัดพื้นที่บริการ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	○	○	○	○	○
3.3 เครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน มีความพร้อมเพียงพอต่อการให้บริการ	○	○	○	○	○
3.4 การติดต่อสอบถามข้อมูล สามารถเข้าถึงการรับบริการได้ง่าย	○	○	○	○	○
3.5 มีช่องบริการแร่งด่วน เมื่อต้องการติดต่อเรื่องด่วนที่สุด	○	○	○	○	○
4. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน					
4.1 เว็บไซต์กองพัฒนานักศึกษาสืบค้นได้ง่าย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน	○	○	○	○	○
4.2 การสื่อสารเผยแพร่ข้อมูลหลากหลายช่องทาง	○	○	○	○	○
4.3 ฐานข้อมูลกองพัฒนานักศึกษา มีความคุ้มประโยชน์	○	○	○	○	○
4.4 ข้อมูลมีความทันสมัย สามารถลดค่าใช้จ่ายหรือลดต้นทุนการให้บริการ	○	○	○	○	○
4.5 การประชาสัมพันธ์ มีอย่างสม่ำเสมอ และทันต่อเหตุการณ์	○	○	○	○	○
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ					



4. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน					
4.1 เว็บไซต์กองพัฒนานักศึกษาสืบค้นได้ง่าย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน	○	○	○	○	○
4.2 การสื่อสารเผยแพร่ข้อมูลหลากหลายช่องทาง	○	○	○	○	○
4.3 ฐานข้อมูลกองพัฒนานักศึกษา มีความคุ้มประโยชน์	○	○	○	○	○
4.4 ข้อมูลมีความทันสมัย สามารถลดค่าใช้จ่ายหรือลดต้นทุนการให้บริการ	○	○	○	○	○
4.5 การประชาสัมพันธ์ มีอย่างสม่ำเสมอ และทันต่อเหตุการณ์	○	○	○	○	○
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
5.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	○	○	○	○	○
5.2 ได้รับบริการคุ้มค่าคุ้มประโยชน์	○	○	○	○	○
5.3 มีการปรับปรุงการปฏิบัติงาน กรณีได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	○	○	○	○	○
5.4 รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	○	○	○	○	○
5.5 ภาพรวมการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา	○	○	○	○	○

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โปรดระบุปัญหาที่พบ ในกรณีต้องการให้ปรับปรุง	
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
4. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน	
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	

บันทึก

2023

สำนักงานอธิการบดี
ปีการศึกษา 2566

2023

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์