



รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ

สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ประจำปีการศึกษา 2562
ระหว่าง 1 สิงหาคม 2562 - 31 กรกฎาคม 2563

คำนำ

การจัดทำ รายงานการประเมินความพึงพอใจ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2562 ระหว่าง 1 สิงหาคม 2562 – 31 กรกฎาคม 2563 ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพในการให้บริการ และด้านสารสนเทศหน่วยงาน เป็นต้น ของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2562 ของสำนักงานอธิการบดี ตามเกณฑ์ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ขอขอบคุณ ผู้บริหาร อาจารย์ นักศึกษา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีการศึกษา 2562 ระหว่าง 1 สิงหาคม 2562 – 31 กรกฎาคม 2563 ทางสำนักงานอธิการบดี จะนำผลการประเมินไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาการจัดการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ต่อไป

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน	1
รายงานผลระดับความพึงพอใจการให้บริการของกองกลาง รอบที่ 1	2
รายงานผลระดับความพึงพอใจการให้บริการของกองกลาง รอบที่ 2	9
รายงานผลระดับความพึงพอใจการให้บริการของกองนโยบายและแผน รอบที่ 1	14
รายงานผลระดับความพึงพอใจการให้บริการของกองนโยบายและแผน รอบที่ 2	20
รายงานผลระดับความพึงพอใจการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา รอบที่ 1	26
รายงานผลระดับความพึงพอใจการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา รอบที่ 2	32
รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ประจำปี 2562	39
ภาคผนวก	43

ความเป็นมา

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 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชฯ ได้ลงพระปรมาภิไธยประกาศในราชกิจจานุเบกษาและได้เริ่มใช้พระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏเมื่อวันที่ 25 มกราคม พ.ศ. 2538 เป็นต้นมา และในวันที่ 10 มิถุนายน พ.ศ. 2547 ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าให้จัดตั้งมหาวิทยาลัยราชภัฏขึ้นแทนสถาบันราชภัฏ ให้ยกเลิกพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พุทธศักราช 2538 และให้ใช้พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัย พุทธศักราช 2547 โดยกำหนดให้มหาวิทยาลัยราชภัฏแต่ละหน่วยเป็นนิติบุคคล และเป็นส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เป็นหน่วยงานตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พุทธศักราช 2547 เดิมมีฐานะเป็นสำนักงานอธิการ มีหัวหน้าสำนักงานอธิการเป็นผู้กำกับดูแลหน้าที่หลัก ส่งเสริมสนับสนุนภารกิจของสถาบัน ได้แก่การประสานงานหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกสถาบันในด้าน การเงิน พัสดุ ยานพาหนะ อาคารสถานที่ อนามัยและสุขภาพ การเจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์ อุตสาหกรรมและงาน เลขานุการ ปัจจุบันสำนักงานอธิการมีฐานะเป็นสำนักงานอธิการบดี มีผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีเป็นผู้กำกับดูแล และแบ่งส่วนราชการในสำนักงานอธิการบดีเป็น 3 กองงานดังนี้

1. กองกลาง มีผู้อำนวยการกองกลาง เป็นผู้กำกับดูแล หน้าที่หลัก คือ การกำกับดูแลส่งเสริม และสนับสนุนภารกิจต่างๆ
2. กองนโยบายและแผน มีผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน เป็นผู้กำกับดูแล หน้าที่หลัก คือ การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนพัฒนา และแผนปฏิบัติการประจำปี รวมถึงการจัดให้มีการวิเคราะห์แผน และงบประมาณของมหาวิทยาลัย
3. กองพัฒนานักศึกษา มีผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษาเป็นผู้กำกับดูแล หน้าที่หลักคือ การส่งเสริมกิจกรรม นันทนาการ บริการและจัดสวัสดิการเพื่อพัฒนาคุณภาพนักศึกษา รวมถึงการอนุรักษ์ส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรม

สำนักงานอธิการบดี จึงมีหน้าที่หลักโดยรวมคือ การส่งเสริมสนับสนุนภารกิจต่างๆ ของมหาวิทยาลัยฯ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการบริหารและการเรียนการสอน นอกจากนี้ยังอาศัย วิทยาศาสตร์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย เป็นแนวทางในการพัฒนาสำนักงานอธิการบดี ให้มีศักยภาพได้ มาตรฐานและเป็นไปตามทิศทางการพัฒนาของมหาวิทยาลัยได้อย่างเหมาะสม

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ในครั้งนี้ คณะกรรมการผู้รับผิดชอบ ตัวบ่งชี้ ที่ 5.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูล ด้วยแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ ของกองกลาง กองนโยบายและแผน กองพัฒนานักศึกษา โดยแบ่งรอบ การประเมินเป็น ๒ รอบ รอบที่ 1 (1 สิงหาคม 2562 – 31 มกราคม 2563) รอบที่ 2 (1 กุมภาพันธ์ 2563 – 31 กรกฎาคม 2563) และมีประเด็นสำคัญ คือ

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

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยใช้ แบบประเมินความพึงพอใจในแบบประมาณค่า ซึ่งโดยทั่วไปจะพิจารณาจากประเด็นที่สำคัญ คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

ผู้รับบริการ หมายถึง นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย หรือบุคคลภายนอกที่มารับบริการโดยตรง เช่น ผู้ปกครอง สถานประกอบการ เป็นต้น

ระยะเวลาในการประเมินความพึงพอใจ ตามปีการศึกษา ซึ่งมีการดำเนินการประเมิน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างน้อย 2 ครั้ง ตามช่วงเวลาที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับหน่วยงาน

เกณฑ์การประเมิน

ใช้ค่าคะแนนผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน (คะแนนเต็ม 5)

การแปลความหมายข้อมูล

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการกองนโยบายและแผน ประจำปีการศึกษา 2562 ใช้การวัดระดับความพึงพอใจ หรือระดับความคิดเห็น 5 ระดับคือ

ระดับคะแนน 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ระดับคะแนน 2 หมายถึง น้อย

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับคะแนน 4 หมายถึง มาก

ระดับคะแนน 5 หมายถึง มากที่สุด

และกำหนดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพื่อการแปลผล ดังนี้

ระดับคะแนนเป็น 0.00 – 1.50 หมายถึง น้อยที่สุด

ระดับคะแนนเป็น 1.51 – 2.50 หมายถึง น้อย

ระดับคะแนนเป็น 2.51 – 3.50 หมายถึง ปานกลาง

ระดับคะแนนเป็น 3.51 – 4.50 หมายถึง มาก

ระดับคะแนนเป็น 4.51 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

โดยมีสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n	หมายถึง	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{x}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของคะแนน
S.D.	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

**รายงานผลระดับความพึงพอใจการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี
ประจำปี พ.ศ. 2562 รอบที่ 1 (1 สิงหาคม 2562 – 31 มกราคม 2563)**

ผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
- ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการ
- ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

เป็นการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ และบุคคลภายนอก ซึ่งเป็นผู้ที่เคยรับบริการกับกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ในระหว่าง เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2562 – มกราคม พ.ศ. 2563 จากคณะ/สำนัก/สถาบัน และบุคคลภายนอก จำนวน 143 คน มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 95.80 ของจำนวนแบบสอบถาม

ตาราง 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	33	23.08
หญิง	104	72.73
รวม	137	100

จากตาราง 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจสูงสุด คือ เพศหญิง จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 72.73 และเพศชาย จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 23.08 ตามลำดับ

ตาราง 2 หน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
สำนัก	60	41.96
คณะ	67	46.85
สถาบัน	10	6.99
อื่นๆ	-	-
รวม	137	100

จากตาราง 2 พบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามหน่วยงาน มีความพึงพอใจสูงสุด คือ คณะ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 46.85 และรองลงมา คือ สำนัก มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 41.96

ตาราง 3 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	9	6.29
สายวิชาการ	10	6.99
สายสนับสนุน	117	81.82
อื่นๆ	1	0.70
รวม	137	100

จากตาราง 3 พบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สายสนับสนุน มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 81.82 และรองลงมา คือ สายวิชาการ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.99

ตาราง 4 การติดต่อกับหน่วยงานในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ช่อง	จำนวน	ร้อยละ
งานบริหารและธุรการ	112	21.09
งานคลัง	75	14.12
งานพัสดุ	57	10.73
งานประชาสัมพันธ์	46	8.66
งานกิจการสภามหาวิทยาลัย	28	5.27
งานการเจ้าหน้าที่	84	15.82
งานทรัพย์สินและสวัสดิการ	46	8.66
งานประชุมและพิธีการ	34	6.40
งานพัฒนากายภาพและสิ่งแวดล้อม	35	6.59
งานนิติการ	14	2.64
รวม	531	100

จากตาราง 4 พบว่ามีผู้มาติดต่อกับหน่วยงานในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีความพึงพอใจสูงสุด คือ งานบริหารและธุรการ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 21.09 และรองลงมา คือ งานการเจ้าหน้าที่ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 15.82

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการ

ตาราง 5 ระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. มีขั้นตอน ระเบียบ แบบฟอร์ม วิธีการในการขอรับบริการ	4.01	0.62	มาก
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.94	0.68	มาก
3. มีการให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหาความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ	3.95	0.62	มาก
4. การดำเนินการทันกำหนดเวลา	3.88	0.70	มาก
5. มีความโปร่งใสในการให้บริการ	4.02	0.61	มาก
รวม	3.96	0.65	มาก

จากตาราง 5 พบว่าความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการทุกข้อมีค่าเฉลี่ยรวม 3.96 ซึ่งอยู่ในระดับ มาก โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีความโปร่งใสในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.01 และรองลงมา คือ มีขั้นตอน ระเบียบ แบบฟอร์ม วิธีการในการขอรับบริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.01

ตาราง 6 ระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจบริการ	4.00	0.69	มาก
2. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	4.11	0.59	มาก
3. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.02	0.65	มาก
4. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	3.98	0.71	มาก
5. มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	3.94	0.67	มาก
รวม	4.01	0.66	มาก

จากตาราง 6 พบว่าความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยรวม 4.01 ซึ่งอยู่ในระดับ มาก โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมและเป็นกันเอง มีคะแนนเฉลี่ย 4.11 และรองลงมา คือ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ มีคะแนนเฉลี่ย 4.02

ตาราง 7 ระดับความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	3.93	0.72	มาก
2. สถานที่ให้บริการสะอาด	4.03	0.64	มาก
3. การจัดพื้นที่ทำงานมีความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	4.01	0.64	มาก
4. มีป้ายชื่อหน่วยงาน/ป้ายบอกจุดบริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.96	0.72	มาก
5. เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	4.02	0.61	มาก
รวม	3.99	0.67	มาก

จากตาราง 7 พบว่าความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยรวม 3.99 ซึ่งอยู่ในระดับ มาก โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการสะอาด มีคะแนนเฉลี่ย 4.03 และรองลงมา คือ เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานพร้อมใช้งานอยู่เสมอ มีคะแนนเฉลี่ย 4.02

ตาราง 8 ระดับความพึงพอใจ ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. เว็บไซต์หน่วยงานสืบค้นได้ง่าย	3.89	0.73	มาก
2. เว็บไซต์ข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	3.91	0.77	มาก
3. ฐานข้อมูลของหน่วยงาน มีความคุ้มประโยชน์	3.88	0.76	มาก
4. มีระบบจัดการฐานข้อมูล ที่ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือ ต้นทุนการให้บริการ	3.93	0.73	มาก
5. มีช่องทางการส่งและรับข้อมูลหลากหลายช่องทาง	3.98	0.68	มาก
รวม	3.92	0.73	มาก

จากตาราง 8 พบว่าความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสารสนเทศหน่วยงาน ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยรวม 3.92 ซึ่งอยู่ในระดับ มาก โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีช่องทางการส่งและรับข้อมูลหลากหลายช่องทาง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.98 และรองลงมา คือ เว็บไซต์ข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ มีคะแนนเฉลี่ย 3.91

ตาราง 9 ระดับความพึงพอใจ คุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.08	0.57	มาก
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่า ประโยชน์	4.03	0.63	มาก
3. มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจาก บุคคลภายนอก	4.01	0.65	มาก
4. มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะ	3.99	0.66	มาก
5. ภาพรวมในการบริการของแต่ละหน่วยงานภายใน กองกลาง	4.01	0.67	มาก
รวม	4.02	0.63	มาก

จากตาราง 9 พบว่าความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม คุณภาพในการให้บริการ ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยรวม 4.02 ซึ่งอยู่ในระดับ มาก โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.08 และรองลงมา คือ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่า ประโยชน์ มีคะแนนเฉลี่ย 4.03

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นในการปรับปรุงและพัฒนา มีจำนวน 3 คน จากจำนวนทั้งหมด 137 คน

1. งานพัฒนาคุณภาพและสิ่งแวดล้อม ควรมีการทำงานเชิงรุก
2. ควรพัฒนาทักษะการจำแนกและทักษะการเชื่อมโยงงานในแต่ละคณะ
3. ควรมีการติดตามงานที่ดีกว่านี้
4. ควรมีจิตบริการมากกว่านี้

รายงานผลระดับความพึงพอใจการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี
ประจำปี พ.ศ. 2562 รอบที่ 2 (1 กุมภาพันธ์ 2563 – 31 กรกฎาคม 2563)

ผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
- ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการ
- ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

เป็นการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ และบุคคลภายนอก ซึ่งเป็นผู้ที่เคยรับบริการกับกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ในระหว่าง เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563 – กรกฎาคม พ.ศ. 2563 จากคณะ/สำนัก/สถาบัน และบุคคลภายนอก จำนวน 200 คน มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนแบบสอบถาม

ตาราง 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	62	31.00
หญิง	138	69.00
รวม	200	100

จากตาราง 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจสูงสุด คือ เพศหญิง จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 69.00 และเพศชาย จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 ตามลำดับ

ตาราง 2 หน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
สำนัก	65	32.50
คณะ	104	52.00
สถาบัน	11	5.50
อื่นๆ	20	10.00
รวม	200	100

จากตาราง 2 พบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามหน่วยงาน มีความพึงพอใจสูงสุด คือ คณะ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 และรองลงมา คือ สำนัก มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50

ตาราง 3 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	1	0.50
สายวิชาการ	15	7.50
สายสนับสนุน	98	49.00
อื่นๆ	86	43.00
รวม	200	100

จากตาราง 3 พบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สายสนับสนุน มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 และรองลงมา คือ อื่นๆ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00

ตาราง 4 การติดต่อกับหน่วยงานในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ช่อง	จำนวน	ร้อยละ
งานบริหารและธุรการ	141	23.04
งานคลัง	111	18.14
งานพัสดุ	67	10.95
งานประชาสัมพันธ์	84	13.73
งานกิจการสภามหาวิทยาลัย	17	2.78
งานการเจ้าหน้าที่	58	9.48
งานทรัพย์สินและสวัสดิการ	52	8.50
งานประชุมและพิธีการ	26	4.25
งานพัฒนากายภาพและสิ่งแวดล้อม	37	6.05
งานนิติการ	19	3.10
รวม	612	100

จากตาราง 4 พบว่ามีผู้มาติดต่อกับหน่วยงานในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีความพึงพอใจสูงสุด คือ งานบริหารและธุรการ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 23.04 และรองลงมา คือ งานคลัง มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 18.14

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการ

ตาราง 5 ระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. มีขั้นตอน ระเบียบ แบบฟอร์ม วิธีการในการขอรับบริการ	4.87	0.34	มาก
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.11	0.41	มาก
3. มีการให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหาความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ	4.29	0.78	มาก
4. การดำเนินการทันกำหนดเวลา	4.09	0.57	มาก
5. มีความโปร่งใสในการให้บริการ	4.18	0.71	มาก
รวม	4.31	0.56	มาก

จากตาราง 5 พบว่าความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการทุกข้อมีค่าเฉลี่ยรวม 4.31 ซึ่งอยู่ในระดับ มาก โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีขั้นตอน ระเบียบ แบบฟอร์ม วิธีการในการขอรับบริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.87 และรองลงมา คือ มีการให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหาความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.29

ตาราง 6 ระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ	4.17	0.71	มาก
2. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	4.38	0.59	มาก
3. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.38	0.52	มาก
4. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.27	0.73	มาก
5. มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	4.65	0.69	มาก
รวม	4.37	1.45	มาก

จากตาราง 6 พบว่าความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยรวม 4.37 ซึ่งอยู่ในระดับ มาก โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ มีคะแนนเฉลี่ย 4.65 และรองลงมา มีทั้งหมด 2 ข้อ ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คือ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง และรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ มีคะแนนเฉลี่ย 4.38

ตาราง 7 ระดับความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	3.93	0.72	มาก
2. สถานที่ให้บริการสะอาด	4.03	0.64	มาก
3. การจัดพื้นที่ทำงานมีความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	4.01	0.64	มาก
4. มีป้ายชื่อหน่วยงาน/ป้ายบอกจุดบริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.96	0.72	มาก
5. เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	4.02	0.61	มาก
รวม	3.99	0.67	มาก

จากตาราง 7 พบว่าความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยรวม 3.99 ซึ่งอยู่ในระดับ มาก โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการสะอาด มีคะแนนเฉลี่ย 4.03 และรองลงมา คือ เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานพร้อมใช้งานอยู่เสมอ มีคะแนนเฉลี่ย 4.02

ตาราง 8 ระดับความพึงพอใจ ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. เว็บไซต์หน่วยงานสืบค้นได้ง่าย	3.89	0.73	มาก
2. เว็บไซต์ข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	3.91	0.77	มาก
3. ฐานข้อมูลของหน่วยงาน มีความคุ้มประโยชน์	3.88	0.76	มาก
4. มีระบบจัดการฐานข้อมูล ที่ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือ ต้นทุนการให้บริการ	3.93	0.73	มาก
5. มีช่องทางการส่งและรับข้อมูลหลากหลายช่องทาง	3.98	0.68	มาก
รวม	3.92	0.73	มาก

จากตาราง 8 พบว่าความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสารสนเทศหน่วยงาน ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยรวม 3.92 ซึ่งอยู่ในระดับ มาก โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีช่องทางการส่งและรับข้อมูลหลากหลายช่องทาง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.98 และรองลงมา คือ เว็บไซต์หน่วยงานข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ มีคะแนนเฉลี่ย 3.91

ตาราง 9 ระดับความพึงพอใจ คุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.08	0.57	มาก
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	4.03	0.63	มาก
3. มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจาก บุคคลภายนอก	4.01	0.65	มาก
4. มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะ	3.99	0.66	มาก
5. ภาพรวมในการบริการของแต่ละหน่วยงานภายใน กองกลาง	4.01	0.67	มาก
รวม	4.02	0.63	มาก

จากตาราง 9 พบว่าความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม คุณภาพในการให้บริการ ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยรวม 4.02 ซึ่งอยู่ในระดับ มาก โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.08 และรองลงมา คือ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ มีคะแนนเฉลี่ย 4.03

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นในการปรับปรุงและพัฒนา มีจำนวน 2 คน จากจำนวนทั้งหมด 200 คน

1. ควรพัฒนาการประสานงานในแต่ละคณะให้ดีกว่านี้
2. ควรมีการติดตามงานที่ดีกว่านี้

**รายงานผลระดับความพึงพอใจการให้บริการของกองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี
ประจำปี พ.ศ. 2562 รอบที่ 1 (1 สิงหาคม 2562 – 31 มกราคม 2563)**

ผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น

- ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล
- ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการของกองนโยบายและแผน
- ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการในกองนโยบายและแผน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล

ตาราง 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี กลุ่มตัวอย่าง เป็นบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ และบุคคลภายนอก ซึ่งเป็นผู้ที่เคยรับบริการกับ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ในระหว่าง 1 สิงหาคม 2562 – 31 มกราคม 2563 จากคณะ/สำนัก/สถาบัน และ บุคคลภายนอก จำนวน 180 คน มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวน แบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	53	29.44
หญิง	127	70.56
รวม	180	100.00

จากตาราง 1 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 127 คน คิดเป็น ร้อยละ 70.56 และเป็นเพศชาย จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 29.44

ตาราง 2 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	19	10.56
อาจารย์	42	23.33
เจ้าหน้าที่	118	65.56
อื่นๆ	1	0.56
รวม	180	100

จากตาราง 2 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 65.56 ลำดับรองลงมาได้แก่ตำแหน่งอาจารย์ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 และ ตำแหน่งผู้บริหาร จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 10.56 ตามลำดับ

ตาราง 3 หน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
สำนัก	54	30.00
คณะ	113	62.78
สถาบัน	8	4.44
อื่นๆ	5	2.78
รวม	180	100

จากตาราง 3 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือบุคลากรในคณะ จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 62.78 ลำดับรองลงมาได้แก่บุคลากรในสำนัก จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และ บุคลากรในสถาบัน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.44 ตามลำดับ

ตาราง 4 การติดต่อกับหน่วยงานในกองนโยบายและแผน

ติดต่อกับงาน	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
งานบริหารและธุรการ	100	29.15
งานผังแม่บทและออกแบบก่อสร้าง	17	4.96
งานวิเทศสัมพันธ์	30	8.75
งานประกันคุณภาพการศึกษา	78	22.74
งานวิเคราะห์แผนและงบประมาณ	68	19.83
งานวิจัยสถาบันและสารสนเทศ	18	5.25
ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน	32	9.33
รวม	343	100

จากตาราง 4 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ติดต่อกับงานบริหารและธุรการ จำนวน 100 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 29.15 ลำดับรองลงมาได้แก่งานประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 78 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 22.74 และงานวิเคราะห์แผนและงบประมาณ จำนวน 68 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.83 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการนโยบายและแผน

ตาราง 5 ระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. มีขั้นตอน ระเบียบ แบบฟอร์ม วิธีการในการขอรับบริการ	3.96	0.64	มาก
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.94	0.60	มาก
3. มีการให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหาความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ	3.90	0.63	มาก
4. การดำเนินการทันกำหนดเวลา	3.93	0.61	มาก
5. มีความโปร่งใสในการให้บริการ	3.97	0.59	มาก
รวม	3.94	0.61	มาก

จากตาราง 5 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า มีความโปร่งใสในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 อยู่ในระดับมาก และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีการให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหา ความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 อยู่ในระดับมาก

ตาราง 6 ระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ	3.97	0.63	มาก
2. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	4.08	0.61	มาก
3. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.01	0.62	มาก
4. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	3.92	0.66	มาก
5. มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	3.93	0.66	มาก
รวม	3.98	0.64	มาก

จากตาราง 6 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ที่มีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 อยู่ในระดับมาก และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ให้คำอธิบาย และตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 อยู่ในระดับมาก

ตาราง 7 ระดับความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.01	0.66	มาก
2. สถานที่ให้บริการสะอาด	4.05	0.65	มาก
3. การจัดพื้นที่ทำงานมีความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	3.97	0.65	มาก
4. มีป้ายชี้หน่วยงาน/ป้ายบอกจุดบริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.97	0.65	มาก
5. เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	4.01	0.67	มาก
รวม	4.00	0.66	มาก

จากตาราง 7 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า จัดสถานที่ที่มีความสะอาดเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 อยู่ในระดับมาก และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดมี 2 ข้อที่เท่ากันคือ 1. การจัดพื้นที่ทำงาน มีความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 และ 2. มีป้ายชื่อหน่วยงาน/ป้ายบอกจุดบริการ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 อยู่ในระดับมาก

ตาราง 8 ระดับความพึงพอใจ ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. เว็บไซต์หน่วยงานสืบค้นได้ง่าย	3.67	0.69	มาก
2. เว็บไซต์ข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	3.61	0.70	มาก
3. ฐานข้อมูลของหน่วยงาน มีความคุ้มประโยชน์	3.58	0.69	มาก
4. มีระบบจัดการฐานข้อมูล ที่ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ	3.58	0.70	มาก
5. มีช่องทางการส่งและรับข้อมูลหลากหลายช่องทาง	3.66	0.66	มาก
รวม	3.62	0.69	มาก

จากตาราง 8 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านสารสนเทศหน่วยงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า Website หน่วยงานสืบค้นได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 อยู่ในระดับมาก และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด มี 2 ข้อที่เท่ากันคือ 1. ฐานข้อมูลของหน่วยงาน มีความคุ้มประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 และ 2. มีระบบจัดการฐานข้อมูล ที่ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 อยู่ในระดับมาก

ตาราง 9 ระดับความพึงพอใจ คุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	3.67	0.69	มาก
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่า ประโยชน์	3.61	0.70	มาก
3. มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจาก บุคคลภายนอก	3.58	0.69	มาก
4. มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะ	3.58	0.70	มาก
5. ภาพรวมในการบริการของแต่ละหน่วยงานภายใน กองกลาง	3.66	0.66	มาก
รวม	3.62	0.69	มาก

จากตาราง 9 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 เมื่อพิจารณา เป็นรายชื่อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่า ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 อยู่ในระดับมาก และรายชื่อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 อยู่ในระดับมาก

รายงานผลระดับความพึงพอใจการให้บริการของกองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี
ประจำปี พ.ศ. 2562 รอบที่ 2 (ระหว่าง 1 กุมภาพันธ์ 2563 – 31 กรกฎาคม 2563)

ผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น

- ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล
- ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการของกองนโยบายและแผน
- ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการในกองนโยบายและแผน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล

ตาราง 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี กลุ่มตัวอย่าง เป็นบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ และบุคคลภายนอก ซึ่งเป็นผู้ที่เคยรับบริการกับ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ในระหว่าง 1 กุมภาพันธ์ 2563 – 31 กรกฎาคม 2563 จากคณะ/สำนัก/สถาบัน และบุคคลภายนอก จำนวน 160 คน มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวน แบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	39	24.38
หญิง	121	75.63
รวม	160	100.00

จากตาราง 1 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 121 คน คิดเป็น ร้อยละ 75.63 และเป็นเพศชาย จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 24.38

ตาราง 2 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	11	6.88
อาจารย์	42	26.25
เจ้าหน้าที่	102	63.75
อื่นๆ	5	3.13
รวม	160	100

จากตาราง 2 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 63.75 ลำดับรองลงมาได้แก่ตำแหน่งอาจารย์ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 และ ตำแหน่งผู้บริหาร จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 6.88 ตามลำดับ

ตาราง 3 หน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
สำนัก	72	45.00
คณะ	77	48.13
สถาบัน	7	4.38
อื่นๆ	4	2.50
รวม	160	100

จากตาราง 3 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือบุคลากรในคณะ จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 48.13 ลำดับรองลงมาได้แก่บุคลากรในสำนัก จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 และ บุคลากรในสถาบัน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.38 ตามลำดับ

ตาราง 4 การติดต่อกับหน่วยงานในกองนโยบายและแผน

ติดต่อกับงาน	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
งานบริหารและธุรการ	86	27.56
งานผังแม่บทและออกแบบก่อสร้าง	12	3.85
งานวิเทศสัมพันธ์	31	9.94
งานประกันคุณภาพการศึกษา	61	19.55
งานวิเคราะห์แผนและงบประมาณ	64	20.51
งานวิจัยสถาบันและสารสนเทศ	16	5.13
ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน	42	13.46
รวม	312	100

จากตาราง 4 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ติดต่อกับงานบริหารและธุรการ จำนวน 86 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 27.56 ลำดับรองลงมาได้แก่งานวิเคราะห์แผนและงบประมาณ จำนวน 64 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 20.51 และงานประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 61 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.55 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการนโยบายและแผน

ตาราง 5 ระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. มีขั้นตอน ระเบียบ แบบฟอร์ม วิธีการในการขอรับบริการ	4.05	06.7	มาก
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.93	0.64	มาก
3. มีการให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหาความชัดเจนของ ข้อมูลในการให้บริการ	4.04	0.72	มาก
4. การดำเนินการทันกำหนดเวลา	4.00	0.67	มาก
5. มีความโปร่งใสในการให้บริการ	4.12	0.66	มาก
รวม	4.03	0.67	มาก

จากตาราง 5 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า มีความโปร่งใสในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 อยู่ในระดับมาก และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 อยู่ในระดับมาก

ตาราง 6 ระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ	4.05	0.70	มาก
2. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	4.06	0.70	มาก
3. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.09	0.67	มาก
4. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.05	0.73	มาก
5. มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	40.5	0.72	มาก
รวม	4.06	0.70	มาก

จากตาราง 6 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 อยู่ในระดับมาก และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดมี 3 รายข้อที่เท่ากัน คือ 1. มีความเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้น และเต็มใจบริการ 2. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และ 3. มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 อยู่ในระดับมาก

ตาราง 7 ระดับความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.14	0.72	มาก
2. สถานที่ให้บริการสะอาด	4.05	0.63	มาก
3. การจัดพื้นที่ทำงานมีความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	4.06	0.66	มาก
4. มีป้ายชื่อหน่วยงาน/ป้ายบอกจุดบริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.11	0.71	มาก
5. เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	4.13	0.70	มาก
รวม	4.10	0.68	มาก

จากตาราง 7 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 อยู่ในระดับมาก และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ จัดสถานที่ที่มีความสะอาดเรียบร้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 อยู่ในระดับมาก

ตาราง 8 ระดับความพึงพอใจ ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. เว็บไซต์หน่วยงานสืบค้นได้ง่าย	3.68	0.77	มาก
2. เว็บไซต์ข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	3.64	0.80	มาก
3. ฐานข้อมูลของหน่วยงาน มีความคุ้มประโยชน์	3.64	0.80	มาก
4. มีระบบจัดการฐานข้อมูล ที่ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือ ต้นทุนการให้บริการ	3.63	0.77	มาก
5. มีช่องทางการส่งและรับข้อมูลหลากหลายช่องทาง	3.71	0.80	มาก
รวม	3.66	0.79	มาก

จากตาราง 8 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านสารสนเทศหน่วยงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า Website หน่วยงานสืบค้นได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 อยู่ในระดับมาก และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีระบบจัดการฐานข้อมูล ที่ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 อยู่ในระดับมาก

ตาราง 9 ระดับความพึงพอใจ คุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.09	0.77	มาก
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	4.06	0.80	มาก
3. มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจาก บุคคลภายนอก	4.08	0.80	มาก
4. มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะ	4.06	0.77	มาก
5. ภาพรวมในการบริการของแต่ละหน่วยงานภายใน กองกลาง	4.04	0.68	มาก
รวม	4.07	0.76	มาก

จากตาราง 9 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 เมื่อพิจารณา เป็นรายชื่อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 อยู่ในระดับมาก และรายชื่อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ภาพรวมในการให้บริการ ของแต่ละหน่วยงาน ภายในกองนโยบายและแผน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น เกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานภายในกองนโยบาย และแผน

จากผลสำรวจความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น รายละเอียดดังนี้

1. งานบริหารและธุรการ

-

2. งานผังแม่บทและออกแบบก่อสร้าง

2.1 การเขียนแบบ การตอบรับล่าช้าไม่ทันต่อการใช้งบประมาณ

3. งานวิเทศสัมพันธ์

-

4. งานประกันคุณภาพการศึกษา

-

5. งานวิเคราะห์แผนและงบประมาณ

-

6. งานวิจัยสถาบันและสารสนเทศ

-

รายงานผลระดับความพึงพอใจการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี
ประจำปี พ.ศ. 2562 รอบที่ 1 (1 สิงหาคม 2562 – 31 มกราคม 2563)

ผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
- ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการ
- ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

เป็นการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ และบุคคลภายนอก ซึ่งเป็นผู้ที่เคยรับบริการกับกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ในระหว่าง เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2562 – มกราคม พ.ศ. 2563 จากคณะ/สำนัก/สถาบัน และบุคคลภายนอก จำนวน 310 คน มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 310 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนแบบสอบถาม

ตาราง 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	94	30.32
หญิง	216	69.68
รวม	310	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน 310 คน เป็นเพศชาย จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 30.32 และเป็นเพศหญิง จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 69.68

ตาราง 2 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์	0	0.00
เจ้าหน้าที่	2	0.64
นักศึกษา	308	99.35
อื่นๆ	0	0.00
รวม	310	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 310 คน จำแนกตามสถานะของผู้ตอบแบบประเมิน เป็นนักศึกษา จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 99.35 เจ้าหน้าที่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.64 และอาจารย์ ไม่มีผู้ตอบแบบประเมิน

ตาราง 3 หน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
คณะครุศาสตร์	100	32.2
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	22	7.10
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	118	38.06
คณะวิทยาการจัดการ	38	12.26
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	32	10.32
รวม	310	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 310 คน จำแนกตามสังกัด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 38.06 คณะครุศาสตร์ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 32.26 คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 12.26 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 32 คน คิดเป็น ร้อยละ 10.32 คณะเทคโนโลยีการเกษตร และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 22 คน คิดเป็น ร้อยละ 7.10 และอื่น ๆ ไม่มีผู้ตอบ ตามลำดับ

ตาราง 4 การติดต่อกับหน่วยงานในกองนโยบายและแผน

ติดต่อกับงาน	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
งานบริหารและธุรการ	12	3.87
งานกิจกรรมนักศึกษา	28	9.03
งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา	112	36.13
งานแผนงานและประกันคุณภาพ	38	12.26
งานทุนการศึกษาและแนะแนวอาชีพ	120	38.71
รวม	310	100

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 310 คน จำแนกตามงานที่มาติดต่อในกองพัฒนานักศึกษา โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้ตอบมาติดต่อกับงานทุนการศึกษาและแนะแนวอาชีพ (บริการด้านทุนนักศึกษา ทุน กยศ./กรอ. และแนะแนวอาชีพและจัดหางาน) จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 38.71 งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา (บริการด้าน อนามัยและพยาบาล และหอพักนักศึกษา) จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 36.13 งานแผนงานและประกันคุณภาพ (บริการด้านประชาสัมพันธ์ ประกันอุบัติเหตุนักศึกษา ประกันคุณภาพ และอาคารสถานที่) จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 12.26 งานกิจกรรมนักศึกษา (บริการด้านการจัดกิจกรรมนักศึกษา กิจกรรมชมรม กิจกรรมวินัยนักศึกษา กิจกรรมกีฬา เป็นต้น) จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.03 และงานบริหารและธุรการ (บริการด้านเอกสารสารบรรณ และการรับเรื่องต่าง ๆ) จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.87 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการนโยบายและแผน

ตาราง 5 ระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. มีขั้นตอน ระเบียบ แบบฟอร์ม วิธีการในการขอรับบริการ	4.01	0.70	มาก
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.80	0.77	มาก
3. มีการให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหาความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ	3.94	0.73	มาก
4. การดำเนินการทันกำหนดเวลา	3.83	0.76	มาก
5. มีความโปร่งใสในการให้บริการ	4.08	0.68	มาก
รวม	3.93	0.73	มาก

จากตาราง 5 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อยู่ในระดับมาก คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 โดยประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินสูงสุด คือ มีความโปร่งใสในการให้บริการ มีค่าคะแนน เฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 อยู่ในระดับมาก และประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินต่ำสุด คือ มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 อยู่ในระดับมาก

ตาราง 6 ระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ	4.01	0.73	มาก
2. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	4.03	0.69	มาก
3. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.02	0.72	มาก
4. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.01	0.72	มาก
5. มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	4.05	0.69	มาก
รวม	4.02	0.71	มาก

จากตาราง 6 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 โดยประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินสูงสุด คือ มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 อยู่ในระดับมาก และประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินต่ำสุด คือ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 อยู่ในระดับมาก

ตาราง 7 ระดับความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.02	0.72	มาก
2. สถานที่ให้บริการสะอาด	3.98	0.74	มาก
3. การจัดพื้นที่ทำงานมีความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	3.86	0.75	มาก
4. มีป้ายชื่อหน่วยงาน/ป้ายบอกจุดบริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.01	0.72	มาก
5. เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	3.83	0.77	มาก
รวม	3.94	0.74	มาก

จากตารางที่ 7 ในภาพรวมแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 โดยประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินสูงสุด คือ มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 อยู่ในระดับมาก และประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับ 9 การประเมินต่ำสุด คือ เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานพร้อมใช้งานอยู่เสมอ เช่น โทรศัพท์ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 อยู่ในระดับมาก

ตาราง 8 ระดับความพึงพอใจ ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. เว็บไซต์หน่วยงานสืบค้นได้ง่าย	4.01	0.73	มาก
2. เว็บไซต์ข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	4.03	0.70	มาก
3. ฐานข้อมูลของหน่วยงาน มีความคุ้มประโยชน์	4.04	0.69	มาก
4. มีระบบจัดการฐานข้อมูล ที่ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือ ต้นทุนการให้บริการ	4.03	0.71	มาก
5. มีช่องทางการส่งและรับข้อมูลหลากหลายช่องทาง	4.06	0.68	มาก
รวม	4.03	0.70	มาก

จากตารางที่ 8 ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 โดยประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินสูงสุด คือ มีช่องทางการส่งและรับข้อมูลหลากหลายช่องทาง เช่น Facebook อีเมลหน่วยงาน เป็นต้น มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 อยู่ในระดับมาก และประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินต่ำสุด คือ เว็บไซต์หน่วยงานสืบค้นได้ง่าย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 อยู่ในระดับมาก

ตาราง 9 ระดับความพึงพอใจ คุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ	3.98	0.74	มาก
2. ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	3.91	0.73	มาก
3. มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจาก บุคคลภายนอก	3.95	0.72	มาก
4. มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะ	3.92	0.73	มาก
5. ภาพรวมในการบริการของแต่ละหน่วยงานภายใน กองกลาง	4.01	0.72	มาก
รวม	3.95	0.73	มาก

จากตาราง 9 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการ ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 โดยประเด็น ความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินสูงสุด คือ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 อยู่ในระดับมาก และประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินต่ำสุด คือ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น เกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานภายในกองพัฒนานักศึกษา

จากผลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
 - พอใจ
 - สะดวก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - พอใจ
 - ไม่มีข้อเสนอแนะ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - พอใจ
 - ดีมาก
4. คุณภาพในการให้บริการ
 - ดี
 - ปานกลาง
5. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน
 - ปานกลาง

รายงานผลระดับความพึงพอใจการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี
ประจำปี พ.ศ. 2562 รอบที่ 2 (ระหว่าง 1 กุมภาพันธ์ 2563 – 31 กรกฎาคม 2563)

ผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น

- ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล
- ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการกองนโยบายและแผน
- ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการในกองนโยบายและแผน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล

ตาราง 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี กลุ่มตัวอย่าง เป็นบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ และบุคคลภายนอก ซึ่งเป็นผู้ที่เคยรับบริการกับ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ในระหว่าง 1 กุมภาพันธ์ 2563 – 31 กรกฎาคม 2563 จากคณะ/สำนัก/สถาบัน และบุคคลภายนอก จำนวน 330 คน มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 330 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวน แบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	106	32.13
หญิง	224	67.87
รวม	330	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน 330 คน เป็นเพศชาย จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 32.13 และเป็นเพศหญิง จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 67.87

ตาราง 2 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์	0	0.00
เจ้าหน้าที่	3	0.90
นักศึกษา	327	99.10
อื่นๆ	0	0.00
รวม	330	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 330 คน จำแนกตามสถานะของผู้ตอบแบบประเมิน เป็นนักศึกษา จำนวน 327 คน คิดเป็นร้อยละ 99.10 เจ้าหน้าที่ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.90 และอาจารย์ ไม่มีผู้ตอบแบบประเมิน

ตาราง 3 หน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
คณะครุศาสตร์	100	32.2
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	22	7.10
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	118	38.06
คณะวิทยาการจัดการ	38	12.26
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	32	10.32
รวม	310	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 330 คน จำแนกตามสังกัด โดยเรียงลำดับ จากมากไปหาน้อย ดังนี้ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 36.97 คณะครุศาสตร์ จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 32.73 คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 13.94 คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 8.48 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 25 คน คิดเป็น ร้อยละ 7.58 และสำนักงานอธิการบดี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30 ตามลำดับ

ตาราง 4 การติดต่อกับหน่วยงานในกองพัฒนานักศึกษา

ติดต่อกับงาน	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
งานบริหารและธุรการ	20	6.06
งานกิจกรรมนักศึกษา	40	12.12
งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา	103	31.21
งานแผนงานและประกันคุณภาพ	42	12.73
งานทุนการศึกษาและแนะแนวอาชีพ	125	37.88
รวม	330	100

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 330 คน จำแนกตามงานที่มาติดต่อในกองพัฒนานักศึกษา โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้ตอบมาติดต่อกับงานทุนการศึกษาและแนะแนวอาชีพ (บริการด้านทุนนักศึกษา ทุน กยศ./กรอ. และแนะแนวอาชีพและจัดหางาน) จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 37.88 งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา (บริการด้าน อนามัยและพยาบาลและหอพักนักศึกษา) จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 31.12 งานแผนงานและประกันคุณภาพ (บริการด้านประชาสัมพันธ์ ประกันอุบัติเหตุนักศึกษา ประกันคุณภาพ และอาคารสถานที่) จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 12.73 งานกิจกรรมนักศึกษา (บริการด้านการจัดกิจกรรมนักศึกษา กิจกรรมชมรม กิจกรรมวินัยนักศึกษา กิจกรรมกีฬา เป็นต้น) จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 12.12 และงานบริหารและธุรการ (บริการด้านเอกสารสารบรรณ และการรับเรื่องต่าง ๆ) จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.06 ตามลำดับ

ตาราง 5 ระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. มีขั้นตอน ระเบียบ แบบฟอร์ม วิธีการในการขอรับบริการ	4.03	0.52	มาก
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.97	0.66	มาก
3. มีการให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหาความชัดเจนของ ข้อมูลในการให้บริการ	4.02	0.72	มาก
4. การดำเนินการทันกำหนดเวลา	4.03	0.62	มาก
5. มีความโปร่งใสในการให้บริการ	4.08	0.63	มาก
รวม	4.02	0.63	มาก

จากตาราง 5 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 โดยประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินสูงสุด คือ มีความโปร่งใสในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 อยู่ในระดับมาก และประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินต่ำสุด คือ มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 อยู่ในระดับมาก

ตาราง 6 ระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ	4.00	0.68	มาก
2. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	3.99	0.73	มาก
3. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.03	0.72	มาก
4. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.01	0.68	มาก
5. มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	4.03	0.64	มาก
รวม	4.01	0.69	มาก

จากตาราง 6 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมพบว่า ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 โดยประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินสูงสุด คือ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 อยู่ในระดับมาก และประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินต่ำสุด คือ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 อยู่ในระดับมาก

ตาราง 7 ระดับความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.01	0.62	มาก
2. สถานที่ให้บริการสะอาด	4.11	0.58	มาก
3. การจัดพื้นที่ทำงานมีความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	4.03	0.68	มาก
4. มีป้ายชื่อหน่วยงาน/ป้ายบอกจุดบริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.08	0.62	มาก
5. เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	4.05	0.64	มาก
รวม	4.06	0.63	มาก

จากตาราง 7 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 โดยประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินสูงสุด คือ จัดสถานที่ที่มีความสะอาดเรียบร้อย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 อยู่ในระดับมาก และประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินต่ำสุด คือ มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 อยู่ในระดับมาก

ตาราง 8 ระดับความพึงพอใจ ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. เว็บไซต์หน่วยงานสืบค้นได้ง่าย	4.06	0.68	มาก
2. เว็บไซต์ข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	4.07	0.65	มาก
3. ฐานข้อมูลของหน่วยงาน มีความคุ้มประโยชน์	4.09	0.63	มาก
4. มีระบบจัดการฐานข้อมูล ที่ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือ ต้นทุนการให้บริการ	4.07	0.66	มาก
5. มีช่องทางการส่งและรับข้อมูลหลากหลายช่องทาง	4.14	0.64	มาก
รวม	4.09	0.65	มาก

จากตาราง 8 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 โดยประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินสูงสุด คือ มีช่องทางการส่งและรับข้อมูลหลากหลายช่องทาง เช่น Facebook อีเมลหน่วยงาน เป็นต้น มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 อยู่ในระดับมาก และประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินต่ำสุด คือ เว็บไซต์หน่วยงานสืบค้นได้ง่าย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 อยู่ในระดับมาก

ตาราง 9 ระดับความพึงพอใจ คุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ	4.00	0.63	มาก
2. ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	4.01	0.62	มาก
3. มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจาก บุคคลภายนอก	3.97	0.68	มาก
4. มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะ	4.00	0.69	มาก
5. ภาพรวมในการบริการของแต่ละหน่วยงานภายใน กองกลาง	4.00	0.71	มาก
รวม	3.99	0.67	มาก

จากตาราง 9 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 โดยประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินสูงสุด คือ ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 อยู่ในระดับมาก และประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินต่ำสุดคือ หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 อยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการกองพัฒนานักศึกษาอย่างไร

จากผลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- ดีค่ะ
- ดีมาก
- พอใจ
- การให้บริการรวดเร็ว
- ง่ายสะดวก
- ก็แนะนำดี
- ไม่มีข้อเสนอแนะ
- ในเพจอธิบายชัดเจนเข้าใจดีไม่มีปัญหา
- ทำหลายขบวนการ และ บางขั้นตอนก็ทำให้ดูุ่นวายเฉยๆ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ดีมาก
- ดีค่ะ
- พอใจ
- พุดเพราะค่ะ
- เจ้าหน้าที่ให้ร่วมมาก
- โอเคค่ะ
- ให้ข้อมูลดี
- ไม่มีข้อเสนอแนะ
- เฉยชามาก

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ดีค่ะ
- ดีมาก
- ปานกลาง
- พอใจ
- พร้อมทุกอย่าง

- พอใช้
- ดีมากคับ
- อธิบายละเอียดดี
- ชำ

4. คุณภาพในการให้บริการ

- ดีค่ะ
- ดี
- ดีมาก
- ปานกลาง
- พอใจ
- คุณภาพดี
- ค่อนข้างดี
- ไม่มีข้อเสนอแนะ
- คือเวลานักศึกษาได้รับอุบัติเหตุ ได้ค่าประกันค่ารักษาที่นานมาก นานจนลืม นานจนแผลหายดี

5. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

- ดีค่ะ
- ดีมาก
- ปานกลาง
- พอใจ
- อินเตอร์เน็ตยังช้าอยู่
- ชัดเจน เข้าใจง่ายดีค่ะ
- สารสนเทศดีสุดๆ
- โอเคเลยค่ะ
- ดีคับ
- ชำ

**รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
ของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ประจำปี พ.ศ. 2562 ประจำปี พ.ศ. 2562 รอบที่ 1 (1 สิงหาคม 2562 – 31 กรกฎาคม 2563)**

ผลการดำเนินงาน :

ในรอบปีการศึกษา 2562 สำนักงานอธิการบดี ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานอธิการบดี แบ่งเป็น 2 รอบการประเมิน คือรอบ 6 เดือน และรอบ 12 เดือน โดยมีรายละเอียดคะแนนเฉลี่ยทั้ง 3 กอง รวม 2 รอบการประเมินดังนี้ กองกลาง มีคะแนนผลการประเมินเฉลี่ย 4.19 กองนโยบายและแผน มีคะแนนผลการประเมิน 4.01 และกองพัฒนานักศึกษา มีคะแนนผลการประเมิน 3.94 ตามลำดับ รวมเฉลี่ยทั้ง 3 กอง มีคะแนนผลการประเมิน 4.05 คะแนน อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผลการประเมินเฉลี่ยรวม 3 กอง ในแต่ละด้าน มีรายละเอียดดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย			คะแนนเฉลี่ยรวม	ระดับความพึงพอใจ
	กองกลาง	กองนโยบายและแผน	กองพัฒนานักศึกษา		
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.14	3.99	3.97	4.03	พึงพอใจมาก
1.1 มีขั้นตอน ระเบียบ แบบฟอร์มวิธีการ ในการขอรับบริการ	4.44	4.01	4.02	4.17	พึงพอใจมาก
1.2 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.03	3.94	3.88	3.95	พึงพอใจมาก
1.3 มีการให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหา ความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ	4.12	3.97	3.98	4.02	พึงพอใจมาก
1.4 การดำเนินการทันกำหนดเวลา	3.99	3.97	3.93	3.96	พึงพอใจมาก
1.5 มีความโปร่งใสในการให้บริการ	4.10	4.05	4.08	4.08	พึงพอใจมาก

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย			คะแนนเฉลี่ยรวม	ระดับความพึงพอใจ
	กึ่งกลาง	กองนโยบายและแผน	กองพัฒนานักศึกษา		
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.19	4.02	4.01	4.07	พึงพอใจมาก
2.1 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ	4.09	4.01	4.00	4.03	พึงพอใจมาก
2.2 ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	4.25	4.07	4.01	4.11	พึงพอใจมาก
2.3 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.20	4.05	4.02	4.09	พึงพอใจมาก
2.4 ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.13	3.99	4.01	4.04	พึงพอใจมาก
2.5 มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	4.30	3.99	4.04	4.11	พึงพอใจมาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.11	4.05	4.00	4.05	พึงพอใจมาก
3.1 มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.23	4.08	4.01	4.11	พึงพอใจมาก
3.2 จัดสถานที่ที่มีความสะอาดเรียบร้อย	4.10	4.05	4.04	4.06	พึงพอใจมาก
3.3 มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ	4.01	4.02	3.94	3.99	พึงพอใจมาก
3.4 มีป้ายชื่อหน่วยงาน/ป้ายบอกจุดบริการ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	3.96	4.04	4.04	4.01	พึงพอใจมาก
3.5 เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานพร้อมใช้งานอยู่เสมอ เช่น โทรศัพท์ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร	4.23	4.07	3.94	4.08	พึงพอใจมาก

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย			คะแนนเฉลี่ยรวม	ระดับความพึงพอใจ
	กองกลาง	กองนโยบายและแผน	กองพัฒนานักศึกษา		
4. ด้านคุณภาพในการให้บริการ	4.13	4.00	3.97	4.03	พึงพอใจมาก
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.27	4.00	3.99	4.08	พึงพอใจมาก
4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์	4.13	4.01	3.96	4.03	พึงพอใจมาก
4.3 หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	4.05	4.02	3.96	4.01	พึงพอใจมาก
4.4 มีการปรับปรุงการทำงานกรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	4.02	3.98	3.96	3.99	พึงพอใจมาก
4.5 ภาพรวมในการบริการของแต่ละหน่วยงานภายใน	4.10	3.98	4.00	4.03	พึงพอใจมาก
5. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน	4.03	3.64	4.06	3.91	พึงพอใจมาก
5.1 เว็บไซต์หน่วยงานสืบค้นได้ง่าย	4.14	3.68	4.03	3.95	พึงพอใจมาก
5.2 เว็บไซต์หน่วยงานข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	4.05	3.63	4.05	3.91	พึงพอใจมาก
5.3 สามารถดาวน์โหลดข้อมูลได้ง่าย	3.93	3.61	4.06	3.87	พึงพอใจมาก
5.4 รูปแบบการกรอกข้อมูลมีความทันสมัย	3.98	3.61	4.05	3.88	พึงพอใจมาก
5.5 มีช่องทางการส่งและรับข้อมูลหลากหลายช่องทาง เช่น Facebook อีเมลหน่วยงาน เป็นต้น	4.05	3.69	4.10	3.94	พึงพอใจมาก
รวมคะแนนเฉลี่ยทั้งสิ้น	4.12	3.94	4.00	4.02	พึงพอใจมาก

จากตาราง พบว่า ผู้รับบริการจากสำนักงานอธิการบดีมีความพึงพอใจเฉลี่ยด้านด้านกระบวนการและขั้นตอนหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุดคือ 4.07 คะแนน รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4.05 คะแนน ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพในการให้บริการ 4.03 คะแนน ตามลำดับ

ผลการประเมินตนเองปีนี้ (ปีการศึกษา 2562)

มรภ.พช.ที่	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนนการประเมินตนเอง	การบรรลุเป้าหมาย
5.3	3.51 คะแนน	4.02	4.02	บรรลุ

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

คำชี้แจง กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้จัดทำแบบสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้ที่มาติดต่องานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนการให้บริการ จึงขอความร่วมมือจากท่านโปรดกรอกแบบสอบถามให้ครบถ้วน เพราะคำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ต่อไป

แบบสอบถามมี 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ท่านเลือก

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. ตำแหน่ง 1) ผู้บริหาร 2) อาจารย์
 3) เจ้าหน้าที่ 4) อื่นๆ (ระบุ).....
3. หน่วยงานของท่าน 1) สำนัก (ระบุ)..... 2) คณะ (ระบุ).....
 3) สถาบัน 4) อื่นๆ (ระบุ).....
4. ท่านติดต่อกับ **งาน** ใดในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 1) งานบริหารและธุรการ 6) งานการเจ้าหน้าที่
 2) งานคลัง 7) งานทรัพย์สินและสวัสดิการ
 3) งานพัสดุ 8) งานประชุมและพิธีการ
 4) งานประชาสัมพันธ์ 9) งานพัฒนากายภาพและสิ่งแวดล้อม
 5) งานกิจการสภามหาวิทยาลัย 10) งานนิติการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีขั้นตอน ระเบียบ แบบฟอร์ม วิธีการในการขอรับบริการ					
1.2 มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 มีการให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหาความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ					
1.4 การดำเนินการทันกำหนดเวลา					
1.5 มีความโปร่งใสในการให้บริการ					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ					
2.2 ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง					
2.3 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
2.4 ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
2.5 มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ					
3.2 สถานที่ให้บริการสะอาด					
3.3 การจัดพื้นที่ทำงานมีความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม					
3.4 มีป้ายชื่อหน่วยงาน/ป้ายบอกจุดบริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
3.5 เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานพร้อมใช้งานอยู่เสมอ					

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน					
4.1 เว็บไซต์หน่วยงานสืบค้นได้ง่าย					
4.2 เว็บไซต์ข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ					
4.3 ฐานข้อมูลของหน่วยงาน มีความคุ้มครอง ประโยชน์					
4.4 มีระบบจัดการฐานข้อมูล ที่ทันสมัยเพื่อลด ค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ					
4.5 มีช่องทางการส่งและรับข้อมูลหลากหลาย ช่องทาง					
5. คุณภาพในการให้บริการ					
5.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
5.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
5.3 มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จากบุคคลภายนอก					
5.4 มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ					
5.5 ภาพรวมในการบริการของแต่ละหน่วยงาน ภายในกองกลาง					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา หรือปรับปรุงในการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี อย่างไร (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

.....

😊 ขอขอบคุณทุกท่านที่เป็นส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร 😊

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการกองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

คำชี้แจง กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี ได้จัดทำแบบสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้ที่มาติดต่อ งานกองนโยบายและแผน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนการให้บริการ จึงขอความร่วมมือจากท่าน โปรดกรอกแบบสอบถามให้ครบถ้วน

แบบสอบถามมี 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความที่ท่านเลือก

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. ตำแหน่ง 1) ผู้บริหาร 2) อาจารย์
 3) เจ้าหน้าที่ 4) อื่นๆ (ระบุ).....
3. หน่วยงานของท่าน 1) สำนัก (ระบุ)..... 2) คณะ (ระบุ).....
 3) สถาบัน 4) อื่นๆ (ระบุ).....
4. ท่านติดต่อกับ **งาน** ใดในกองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 1) งานบริหารและธุรการ 6) งานการเจ้าหน้าที่
 2) งานคลัง 7) งานทรัพย์สินและสวัสดิการ
 3) งานพัสดุ 8) งานประชุมและพิธีการ
 4) งานประชาสัมพันธ์ 9) งานพัฒนากายภาพและสิ่งแวดล้อม
 5) งานกิจการสภามหาวิทยาลัย 10) งานนิติการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีขั้นตอน ระเบียบ แบบฟอร์ม วิธีการในการขอรับบริการ					
1.2 มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 มีการให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหา ความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ					
1.4 การดำเนินการทันกำหนดเวลา					
1.5 มีความโปร่งใสในการให้บริการ					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ					
2.2 ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง					
2.3 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
2.4 ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
2.5 มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ					
3.2 สถานที่ให้บริการสะอาด					
3.3 การจัดพื้นที่ทำงานมีความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม					
3.4 มีป้ายชื่อหน่วยงาน/ป้ายบอกจุดบริการ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
3.5 เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานพร้อมใช้งานอยู่เสมอ					
4. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน					
4.1 เว็บไซต์หน่วยงานสืบค้นได้ง่าย					
4.2 เว็บไซต์ข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ					
4.3 ฐานข้อมูลของหน่วยงาน มีความคุ้มครองประโยชน์					
4.4 มีระบบจัดการฐานข้อมูล ที่ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ					
4.5 มีช่องทางการส่งและรับข้อมูลหลากหลายช่องทาง					

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
5. คุณภาพในการให้บริการ					
5.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
5.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์					
5.3 มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก					
5.4 มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ					
5.5 ภาพรวมในการบริการของแต่ละหน่วยงานภายในกองกลาง					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา หรือปรับปรุงในการให้บริการกองนโยบายและแผนอย่างไร

1. งานธุรการ

.....

2. งานผังแม่บทและออกแบบก่อสร้าง

.....

3. งานวิเทศสัมพันธ์

.....

4. งานประกันคุณภาพการศึกษา

.....

5.งานประกันคุณภาพการศึกษา

.....

6.งานวิจัยสถาบันและสารสนเทศ

.....

☺ ขอขอบคุณทุกท่านที่เป็นส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร ☺

**แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ประจำปีการศึกษา 2562**

คำชี้แจง กองพัฒนานักศึกษา ได้จัดทำแบบสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการด้านต่าง ๆ ที่กองพัฒนานักศึกษาให้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ จึงขอความร่วมมือจากท่านโปรดกรอกแบบสอบถามให้ครบถ้วน

แบบสอบถามมี 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความที่ท่านเลือก

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง

2. สถานะ 1) อาจารย์ 2) เจ้าหน้าที่ 3) นักศึกษา 4) อื่น ๆ (ระบุ).....

3. สังกัด

1) คณะครุศาสตร์ 2) คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยี

อุตสาหกรรม

3) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 4) คณะวิทยาการจัดการ

5) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 6) อื่น(ระบุ).....

4. ท่านติดต่อขอรับบริการกับ **งาน** ใดในกองพัฒนานักศึกษา

1) งานบริหารและธุรการ (บริการด้านเอกสารสารบรรณ และการรับเรื่องต่าง ๆ)

2) งานกิจกรรมนักศึกษา (บริการด้านการจัดกิจกรรมนักศึกษา กิจกรรมชมรม กิจกรรมวินัยนักศึกษา

กิจกรรมกีฬา เป็นต้น)

3) งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา (บริการด้าน อนามัยและพยาบาล และหอพักนักศึกษา)

4) งานแผนงานและประกันคุณภาพ (บริการด้านประชาสัมพันธ์ ประกันอุบัติเหตุนักศึกษา ประกัน

คุณภาพ และอาคารสถานที่)

5) งานทุนการศึกษาและแนะแนวอาชีพ (บริการด้านทุนนักศึกษา ทุน กยศ./กรอ. และแนะแนวอาชีพ

และจัดหางาน)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจการให้บริการ

โปรดทำเครื่องหมาย ในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีขั้นตอน ระเบียบ แบบฟอร์ม วิธีการในการขอรับบริการ					
1.2 มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 มีการให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหา ความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ					
1.4 การดำเนินการทันกำหนดเวลา					
1.5 มีความโปร่งใสในการให้บริการ					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ					
2.2 ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง					
2.3 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
2.4 ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
2.5 มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ					
3.2 สถานที่ให้บริการสะอาด					
3.3 การจัดพื้นที่ทำงานมีความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม					
3.4 มีป้ายชื่อหน่วยงาน/ป้ายบอกจุดบริการ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
3.5 เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานพร้อมใช้งานอยู่เสมอ					
4. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน					
4.1 เว็บไซต์หน่วยงานสืบค้นได้ง่าย					
4.2 เว็บไซต์ข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ					
4.3 ฐานข้อมูลของหน่วยงาน มีความคุ้มประโยชน์					
4.4 มีระบบจัดการฐานข้อมูล ที่ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ					
4.5 มีช่องทางการส่งและรับข้อมูลหลากหลายช่องทาง					

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
5. คุณภาพในการให้บริการ					
5.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
5.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์					
5.3 มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก					
5.4 มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ					
5.5 ภาพรวมในการบริการของแต่ละหน่วยงานภายในกองกลาง					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา หรือปรับปรุงในการให้บริการกองพัฒนานักศึกษาอย่างไร

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

.....

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

4. คุณภาพในการให้บริการ

.....

5.ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

.....

😊 ขอขอบคุณทุกท่านที่เป็นส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร 😊