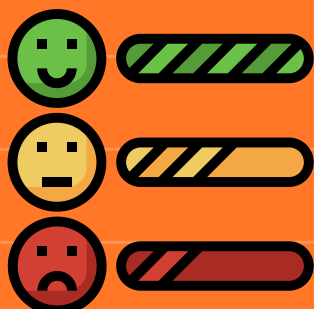




รายงานผลการประเมิน ความพึงพอใจการให้บริการ สำนักงานอธิการบดี

ปีการศึกษา 2568 (ครั้งที่ 1)
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์



คำนำ

การจัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2568 ระหว่าง 1 มิถุนายน 2568 – 30 พฤศจิกายน 2568 ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการ เช่น ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพในการให้บริการ และด้านสารสนเทศหน่วยงาน และเพื่อแสดงให้เห็นถึงการตอบสนองต่อผู้รับบริการ แสดงความรับผิดชอบ ต่อองค์กร สังคม ชุมชน ซึ่งถือเป็นบทบาทของสำนักงานอธิการบดี ว่าการตอบสนองดังกล่าวมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด โดยสะท้อนจากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักงานอธิการบดีขอขอบคุณ ผู้บริหาร อาจารย์ นักศึกษา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการดังกล่าวจนแล้วเสร็จตามวัตถุประสงค์ ทุกประการ สำนักงานอธิการบดี จะนำผลการประเมินไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาการจัดการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ต่อไป

สำนักงานอธิการบดี

กุมภาพันธ์ 2569

สารบัญ

หน้า

คำนำ	
สารบัญ	
บทสรุปผู้บริหาร	1
ภาพรวม	2
บทนำ	3
ประวัติความเป็นมาและสภาพปัจจุบันสำนักงานอธิการบดี	3
วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ ค่านิยมหลัก	4
โครงสร้างการบริหารสำนักงานอธิการบดี	5
ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน	6
วัตถุประสงค์	6
ขอบเขต	6
วิธีการดำเนินการ	6
เกณฑ์การประเมิน	7
การแปลความหมายข้อมูล	7
การวิเคราะห์ข้อมูล	8
ผลการดำเนินงานการประเมินความพึงพอใจการให้บริการสำนักงานอธิการบดี	9
1. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการสำนักงานอธิการบดี	9
2. ผลการให้บริการแยกตามหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี	10
ภาคผนวก	14
ภาคผนวก ก สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ กองกลาง	16
ภาคผนวก ข สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ กองนโยบายและแผน	18
ภาคผนวก ค สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ กองพัฒนานักศึกษา	20
ภาคผนวก ง แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ กองอาคารสถานที่	22

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2568 (ครั้งที่ 1) เป็นการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2568 – 30 พฤศจิกายน 2568 โดยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างออนไลน์ ซึ่งเป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนทั่วไปที่ได้รับบริการกับหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี ได้แก่ กองกลาง กองนโยบายและแผน กองพัฒนานักศึกษา และกองอาคารสถานที่ และได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการให้บริการสำนักงานอธิการบดี **คะแนนเฉลี่ยรวม 4.36 คะแนน อยู่ในระดับพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 87.27** โดยแยกเป็นด้านตามลำดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 คะแนน
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 คะแนน
3. ด้านคุณภาพในการให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 คะแนน
4. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 คะแนน
5. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คะแนน

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.44	88.85
2. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.37	87.45
3. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.36	87.15
4. ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.34	86.85
5. ความพึงพอใจสารสนเทศหน่วยงาน	4.30	86.05
เฉลี่ยรวม	4.36	87.27

ภาพรวมประเด็นความพึงพอใจการให้บริการ สำนักงานอธิการบดี 5 ด้าน ประจำปีการศึกษา 2568

ประเด็น ความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย				คะแนนเฉลี่ยรวม	ระดับความพึงพอใจ
	กองกลาง	กองนโยบายและแผน	กองพัฒนานักศึกษา	กองอาคารสถานที่	4 กอง	
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการ ให้บริการ	4.34	4.43	4.38	4.22	4.34	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	4.42	4.50	4.39	4.46	4.44	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.35	4.47	4.37	4.30	4.37	มาก
4. ด้านคุณภาพ ในการให้บริการ	4.22	4.46	4.37	4.38	4.36	มาก
5. ด้านสารสนเทศ หน่วยงาน	4.30	4.35	4.42	4.14	4.30	มาก
รวมคะแนนเฉลี่ย	4.33	4.44	4.39	4.30	4.36	มาก

จากตารางพบว่าปีการศึกษา 2568 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี เฉลี่ยรวม 4 กอง อยู่ในระดับพึงพอใจมาก คะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.36 คะแนน (ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2568 – 30 พฤศจิกายน 2568 : ครั้งที่ 1)

บทนำ

ประวัติความเป็นมาและสภาพปัจจุบันสำนักงานอธิการบดี

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เป็นหน่วยงานตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พุทธศักราช 2547 เดิมมีฐานะเป็นสำนักงานอธิการ มีหัวหน้าสำนักงานอธิการเป็นผู้กำกับดูแลหน้าที่หลักส่งเสริมสนับสนุนภารกิจของสถาบัน ได้แก่ การประสานงานหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน ในด้าน การเงิน พัสดุ ยานพาหนะ อาคารสถานที่ อนามัยและสุขาภิบาล การเจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์ ชุมนุมและงานเลขานุการ ต่อมาในปี พ.ศ. 2549 ได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ พ.ศ. 2549 ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา หน้า 29 เล่ม 123 ตอนที่ 62 ง เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2549 มีผลบังคับใช้ ณ วันที่ 22 พฤษภาคม พ.ศ.2549 ได้ออกประกาศให้แบ่งส่วนราชการในสำนักงานอธิการบดีออกเป็น 3 กอง ดังนี้ 1) กองกลาง 2) กองนโยบายและแผน และ 3) กองพัฒนานักศึกษา

ปัจจุบันสำนักงานอธิการบดีมีฐานะเป็นสำนักงานอธิการบดี มีผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีเป็นผู้กำกับดูแล มีหน้าที่หลักโดยรวมคือการส่งเสริมสนับสนุนภารกิจต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ฯ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการบริหาร การบริการ และการเรียนการสอน ทั้งนี้สำนักงานอธิการบดีได้นำ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย มาเชื่อมโยงเป็นแนวทางในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ เพื่อพัฒนาสำนักงานอธิการบดี ให้มีศักยภาพและเป็นไปตามทิศทางการพัฒนาของมหาวิทยาลัยได้อย่างเหมาะสม ประกอบกับที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย ในการประชุมครั้งที่ 9/2567 เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน พ.ศ. 2567 มีมติให้จัดตั้งกองอาคารสถานที่ขึ้นเป็นหน่วยงานภายในระดับกอง สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ และการแบ่งส่วนราชการหรือหน่วยงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ พ.ศ. 2567 ตามประกาศดังกล่าว กองอาคารสถานที่ จึงมีฐานะเป็นหน่วยงานระดับกอง 1 ใน 4 กอง ของสำนักงานอธิการบดี รายละเอียดดังนี้

1. กองกลาง มีผู้อำนวยการกองกลาง เป็นผู้กำกับดูแล หน้าที่หลัก คือ การกำกับดูแลส่งเสริมและสนับสนุนภารกิจด้านการบริหารและการบริการ ซึ่งประกอบด้วย ด้านอำนาจการและงานเลขานุการ อธิการบดี รองอธิการบดี การประสานงานกับหน่วยงานหรือส่วนราชการต่าง ๆ การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยมีกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องดังนี้ งานบริหารและธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานคลัง งานพัสดุ งานทรัพย์สินและสวัสดิการ งานประชาสัมพันธ์ งานกิจการสภามหาวิทยาลัยและการประชุม งานนิติกร และงานบริการอื่น ๆ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานใด

2. กองนโยบายและแผน มีผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน เป็นผู้กำกับดูแล หน้าที่หลัก คือ การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนพัฒนา และแผนปฏิบัติการประจำปี การจัดให้มีการวิเคราะห์แผน และงบประมาณของมหาวิทยาลัย รวมถึงการประเมินคุณภาพภายใน การประเมินคุณภาพภายนอก การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริตและประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย

3. กองพัฒนานักศึกษา มีผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษาเป็นผู้กำกับดูแล หน้าที่หลักคือ การส่งเสริมกิจกรรม นันทนาการ บริการและจัดสวัสดิการเพื่อพัฒนาคุณภาพนักศึกษา รวมถึงการอนุรักษ์ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

4. กองอาคารสถานที่ มีผู้อำนวยการกองอาคารสถานที่เป็นผู้กำกับดูแล หน้าที่หลักคือ มีหน้าที่ให้การสนับสนุนกิจกรรมด้านการบริการ ซึ่งประกอบด้วยการบริการด้านสาธารณูปโภค ด้านอาคารสถานที่ และซ่อมบำรุง ด้านยานพาหนะและรักษาความปลอดภัย และด้านสิ่งแวดล้อมและภูมิทัศน์ เพื่อสนับสนุนการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน รวมถึงมาตรฐานความปลอดภัยต่าง ๆ

สำนักงานอธิการบดี จึงมีหน้าที่หลักโดยรวมคือการส่งเสริมสนับสนุนภารกิจต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการบริหารและการเรียนการสอน นอกจากนี้ยังอาศัย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย เป็นแนวทางในการพัฒนาสำนักงานอธิการบดี ให้มีศักยภาพได้มาตรฐาน และเป็นไปตามทิศทางการพัฒนาของมหาวิทยาลัยได้อย่างเหมาะสม

วิสัยทัศน์ “บริการด้วยระบบดิจิทัล มุ่งสู่การเป็น SMART OFFICE ภายในปี 2570”

พันธกิจ

1. สนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยภายใต้หลักธรรมาภิบาล
2. ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพบุคลากร
3. ส่งเสริมและสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการ
4. ส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยภายใต้หลักธรรมาภิบาล
2. เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพบุคลากร
3. เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการ
4. เพื่อส่งเสริมและพัฒนาการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

ค่านิยมหลัก “ SERVICE ”

S - Service mind: บริการด้วยใจ

E - Efficiency: ประสิทธิภาพ

R - Responsibility: รับผิดชอบ

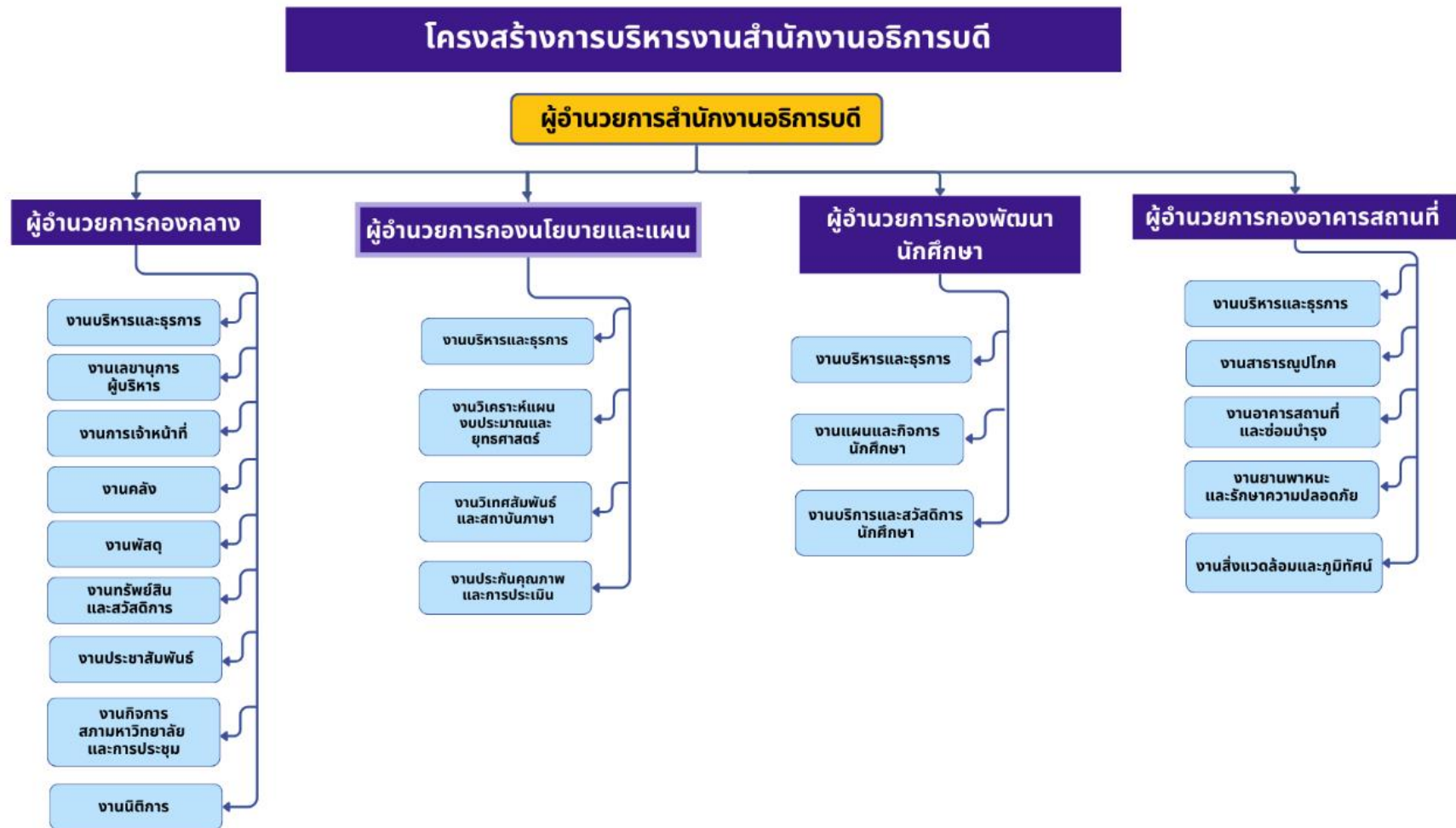
V – Value : คุณค่า

I - Information Technology: การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการบริการ

C - Creativity: ความคิดสร้างสรรค์

E – Equity: ความเท่าเทียมและเป็นธรรม

โครงสร้างการบริหารสำนักงานอธิการบดี



ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

เพื่อให้เกิดการพัฒนาของสำนักงานอธิการบดี และแสดงให้เห็นถึงการตอบสนอง และความรับผิดชอบ ต่อองค์กร สังคม ชุมชน ซึ่งถือเป็นบทบาทของสำนักงานอธิการบดี การตอบสนองดังกล่าวมีคุณภาพ มากน้อยเพียงใด สามารถสะท้อนได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงาน ทั้งภาครัฐและเอกชน และประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจเพื่อนำผลการประเมินที่ได้ จากการสำรวจความพึงพอใจนี้ เป็นแนวทางในการให้บริการที่เป็นเลิศแก่หน่วยงานในสังกัดสำนักงาน อธิการบดี และนำคำแนะนำมาปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี 5 ด้าน
2. เพื่อนำผลการประเมินที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจนี้เป็นแนวทางในการให้บริการที่เป็นเลิศ แก่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี และนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

ขอบเขต

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ สำนักงานอธิการบดีประกอบด้วย กองกลาง กองนโยบายและแผน กองพัฒนานักศึกษา และกองอาคารสถานที่
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 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ ของกองกลาง กองนโยบายและแผน กองพัฒนานักศึกษา และกองอาคารสถานที่ ประจำปีการศึกษา 2568 ซึ่งการสำรวจ ความพึงพอใจโดยทั่วไป 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 2568 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 และข้อความถามเป็นรายข้อ โดยสถิติที่ใช้มีดังนี้ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

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

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

เมื่อ SD = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum f \times^2$ = ผลรวมทั้งหมดของคะแนนต่อคะแนนยกกำลังสอง

$\sum X$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n = จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

ผลการดำเนินงานการประเมินความพึงพอใจการให้บริการสำนักงานอธิการบดี

1. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ สำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา 2568

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2568 (ครั้งที่ 1) ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2568 – 30 พฤศจิกายน 2568 โดยทำการเก็บข้อมูลบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย นักศึกษา ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนทั่วไป สรุปคะแนนเฉลี่ยจากกองกลาง กองนโยบายและแผน กองพัฒนานักศึกษา และกองอาคารสถานที่ มีผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 547 ชุด แยกเป็น 4 กอง รายละเอียดดังนี้

1.1 การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการกองกลาง

- การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีการศึกษา 2568 (ครั้งที่ 1) ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2568 – 30 พฤศจิกายน 2568 (ครั้งที่ 1) ทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง 115 ชุด ซึ่งเป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย และบุคคลภายนอกที่ได้รับการบริการกับกองกลาง และได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการให้บริการกองกลางระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77

1.2 การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการกองนโยบายและแผน

- การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีการศึกษา 2568 (ครั้งที่ 1) ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2568 – 30 พฤศจิกายน 2568 (ครั้งที่ 1) ทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง 150 ชุด ซึ่งเป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย และบุคคลภายนอกที่ได้รับการบริการกับกองนโยบายและแผน และได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการให้บริการกองนโยบายและแผนระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62

1.3 การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา

- การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีการศึกษา 2568 (ครั้งที่ 1) ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2568 – 30 พฤศจิกายน 2568 (ครั้งที่ 1) ทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง 215 ชุด ซึ่งเป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย นักศึกษา และประชาชนทั่วไปที่ได้รับการบริการกับกองพัฒนานักศึกษา และได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการให้บริการกองพัฒนานักศึกษาระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75

1.4 การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการกองอาคารสถานที่

- การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีการศึกษา 2568 (ครั้งที่ 1) ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2568 – 30 พฤศจิกายน 2568 (ครั้งที่ 1) ทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง 67 ชุด ซึ่งเป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย และนักศึกษาที่ได้รับการบริการกับกองอาคารสถานที่ โดยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล

และแปลความหมาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการให้บริการกองอาคารสถานที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75

2. ผลการให้บริการแยกตามหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี รายละเอียดดังนี้

2.1 กองกลาง

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีการศึกษา 2568 (ครั้งที่ 1) ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2568 – 30 พฤศจิกายน 2568 (ครั้งที่ 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการของกองกลาง อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.33 คะแนน โดยแยกเป็นด้านตามลำดับมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 คะแนน
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน มีความพึงพอใจระดับมากที่ 4.35 คะแนน
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน มีความพึงพอใจระดับมากที่ 4.34 คะแนน
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน มีความพึงพอใจระดับมากที่ 4.30 คะแนน
5. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 คะแนน

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการกองกลาง

จากผลสำรวจความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการกองกลาง รายละเอียดดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะในการพัฒนา
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	1. ควรมีการเผยแพร่ขั้นตอนการให้บริการ ณ สถานที่ตั้ง ให้มีความชัดเจน 2. กระบวนการมีความซับซ้อน 3. ควรลดขั้นตอนการเซ็นเอกสารให้น้อยลง 4. ควรปรับขั้นตอนการดำเนินงานให้สั้นลง มีความชัดเจนในการบริการต่อหน้าที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว กระชับ 5. ควรปรับปรุงขั้นตอนการประสานงานบริการ ให้มีความรวดเร็ว
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	1. บุคลากรควรมีการพัฒนาองค์ความรู้ในวิชาชีพ 2. ควรมีการติดป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ 3. เจ้าหน้าที่บริการไม่เพียงพอต่อการให้บริการ 4. ควรปรับปรุง Service mind ในการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะในการพัฒนา
	5. การประสานงานมีความล่าช้า
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	6. ควรมีที่นั่งรอหรือที่นั่งพักคอยให้เหมาะสม 7. สิ่งอำนวยความสะดวกยังไม่สมบูรณ์
4. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน	1. ควรปรับปรุงเว็บไซต์หน่วยงานภายในให้เป็นปัจจุบันและเนื่องจากหน้าเว็บบางหน่วยงานไม่สามารถเปิดได้ 2. ข้อมูลในเว็บไซต์ไม่เป็นปัจจุบัน 3. การสื่อสารข้อมูลข่าวสารยังไม่ครอบคลุม
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	1. การบริการยังไม่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และการสื่อสารไม่ชัดเจน

2.2 กองนโยบายและแผน

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีการศึกษา 2568 (ครั้งที่ 1) ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2568 – 30 พฤศจิกายน 2568 (ครั้งที่ 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการของกองนโยบายและแผน อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.44 โดยแยกเป็นด้านตามลำดับมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62
3. ด้านคุณภาพในการให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63
4. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63
5. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ กองนโยบายและแผน

จากผลสำรวจความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการกองนโยบายและแผน รายละเอียดดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะในการพัฒนา
4. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน	ควรปรับปรุงเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ โดยเฉพาะเรื่องที่เร่งด่วน ควรทำ Pop up หรือจัดลำดับตามชั้นความเร็วของงานที่เร่งด่วน

2.3 กองพัฒนานักศึกษา

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีการศึกษา 2568 (ครั้งที่ 1) ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2568 – 30 พฤศจิกายน 2568 (ครั้งที่ 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.39 โดยแยกเป็นด้านตามลำดับมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 คะแนน
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คะแนน
3. ด้านคุณภาพในการให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คะแนน
4. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.28 คะแนน

5. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คะแนน

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ กองพัฒนานักศึกษา

จากผลสำรวจความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา รายละเอียดดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะในการพัฒนา
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	กระบวนการขั้นตอนมีความยุ่งยากซับซ้อน
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ควรอธิบายด้วยน้ำเสียงที่อ่อนโยนไม่ใส่อารมณ์ เนื่องจากนักศึกษามีความไม่เข้าใจในคำอธิบาย ส่งผลให้เกิดคำถามหลายครั้ง

2.4 กองอาคารสถานที่

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีการศึกษา 2568 (ครั้งที่ 1) ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2568 – 30 พฤศจิกายน 2568 (ครั้งที่ 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการของกองอาคารสถานที่ อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.30 โดยแยกเป็นด้านตามลำดับมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 คะแนน
2. ด้านคุณภาพในการให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 คะแนน

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คะแนน

4. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.22 คะแนน

5. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 คะแนน

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ กองอาคารสถานที่

จากผลสำรวจความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา รายละเอียดดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะในการพัฒนา
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ควรมีการตรวจสอบความเรียบร้อยของงานซ่อมบำรุงให้ครบถ้วนอยู่เสมอ เพื่อไม่ให้เกิดการแจ้งซ่อมซ้ำซ้อน

ภาคผนวก

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ (แยกหน่วยงาน)

ภาคผนวก ก กองกลาง

ภาคผนวก ข กองนโยบายและแผน

ภาคผนวก ค กองพัฒนานักศึกษา

ภาคผนวก ง กองอาคารสถานที่

ภาคผนวก ก



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ กองกลาง มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์



ประจำปีการศึกษา 2568 (รอบที่ 1)
ระหว่าง 1 มิถุนายน 2568 – 30 พฤศจิกายน 2568

จัดทำโดย
กองกลาง มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์



ภาคผนวก ข



สรุปผล การประเมิน ความพึงพอใจการให้บริการ กองนโยบายและแผน



กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์



ภาคผนวก ค



รายงานการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการ

กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ประจำปีการศึกษา 1/2568



HOW DO YOU FEEL TODAY?



ภาคผนวก ง

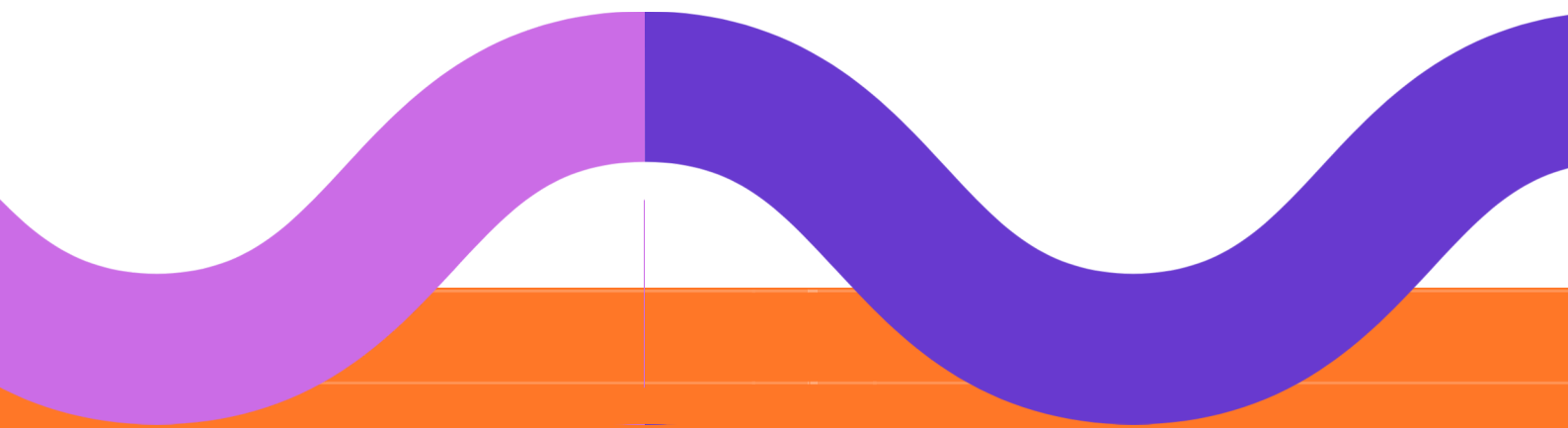


กองอาคารสถานที่



**รายงาน
ผลการประเมินความพึง
พอใจในการให้บริการ
ประจำปีการศึกษา 2568 (ครั้งที่ 1)**





สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

