



มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

PHETCHABUN RAJABHAT UNIVERSITY

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ประจำปีงบประมาณ 2566

2023



XXXXX
XXXXX

PCR U

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างออนไลน์ 197 ชุด ซึ่งเป็นกลุ่มนักเรียน นักศึกษาของมหาวิทยาลัย บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัย เจ้าหน้าที่รัฐ หน่วยงานของรัฐ พนักงานเอกชน หน่วยงานเอกชน และกลุ่มบุคคลทั่วไป ที่ได้รับบริการกับมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จากการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91 โดยสรุปและแยกเป็นด้านตามลำดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. ด้านบริบทของมหาวิทยาลัย ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91
2. ด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัย ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.90

ข้อมูลสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ แยกเป็นด้าน

รายการ	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านบริบทของมหาวิทยาลัย	4.17	0.91	มาก
2. ด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัย	4.20	0.90	มาก
รวม	4.19	0.91	มาก

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านบริบทของมหาวิทยาลัย และด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัย โดยผลการประเมินและข้อเสนอแนะในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 181 คน โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

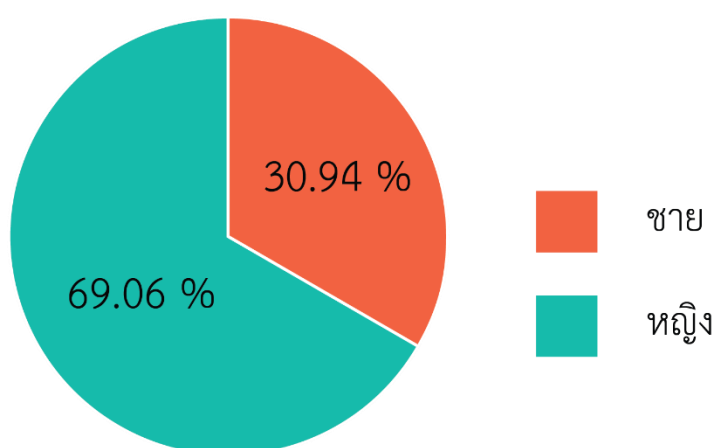
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ชาย	56	30.94
หญิง	125	69.06
รวม	181	100

แผนภูมิที่ 1.1 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามเพศ

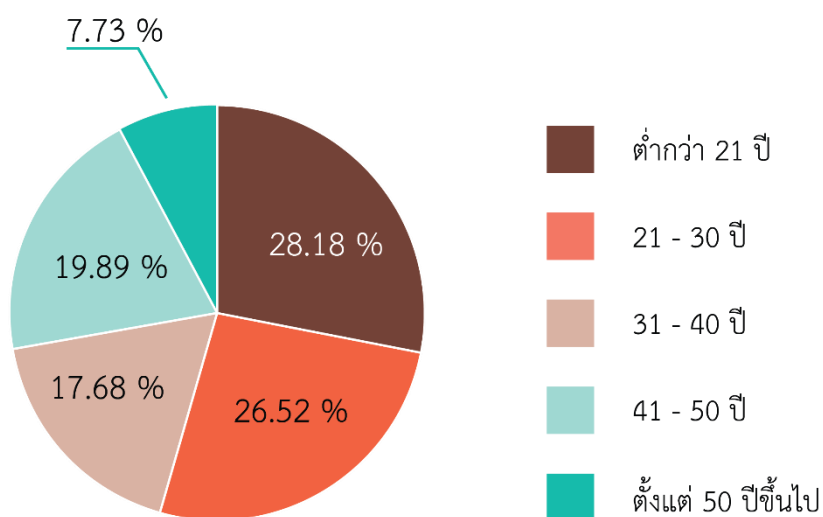


จากตารางและแผนภูมิที่ 1.1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 69.06 เพศชายจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 30.94

ตารางที่ 1.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	51	28.18
21 - 30 ปี	48	26.52
31 - 40 ปี	32	17.68
41 - 50 ปี	36	19.89
สูงกว่า 50 ปี	14	7.73
รวม	181	100

แผนภูมิที่ 1.2 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามอายุ

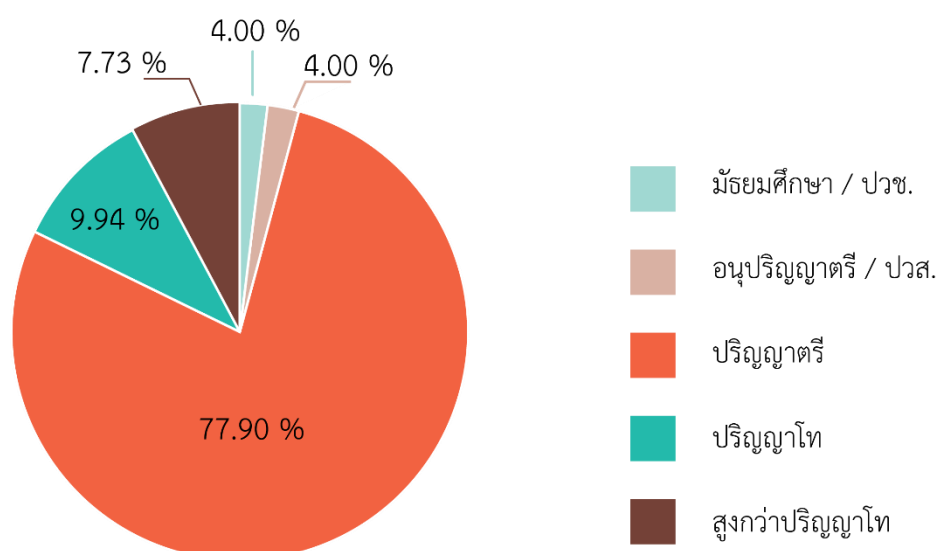


จากตารางและแผนภูมิที่ 1.2 พบว่า มีผู้ตอบแบบประเมินที่อายุต่ำกว่า 21 ปี มากที่สุดจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 28.18 รองลงมาคืออายุระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 26.52 อายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 17.68 อายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 19.89 และน้อยที่สุดคืออายุสูงกว่า 50 ปี มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.73

ตารางที่ 1.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	0	0.00
มัธยมศึกษา / ปวช.	4	2.21
อนุปริญญาตรี / ปวส.	14	2.21
ปริญญาตรี	141	77.90
ปริญญาโท	18	9.94
สูงกว่าปริญญาโท	14	7.73
รวม	181	100

แผนภูมิที่ 1.3 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับการศึกษา

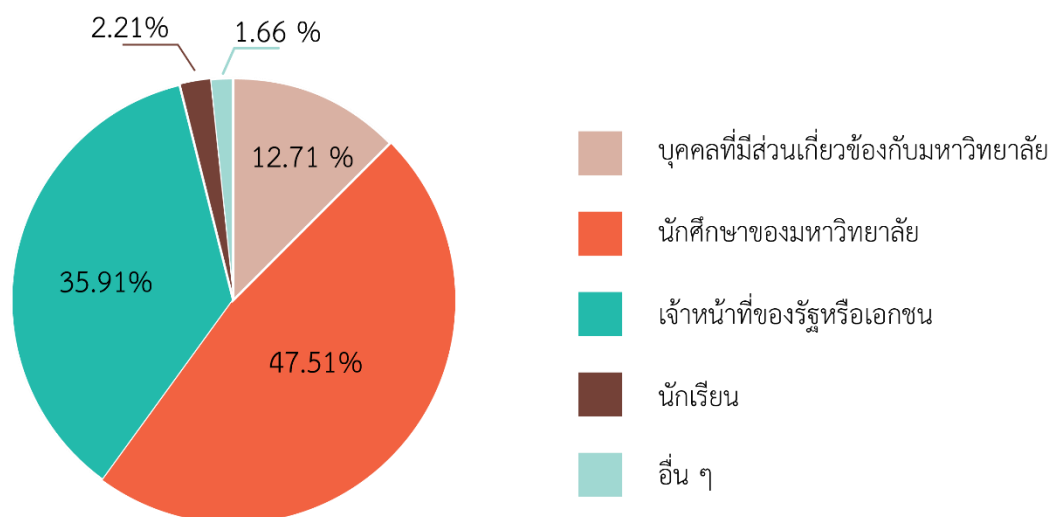


จากตารางและแผนภูมิที่ 1.3 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 77.90 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.94 สูงกว่าปริญญาโท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.73 วุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษา / ปวช. และ อนุปริญญาตรี / ปวส. มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนเท่ากันคือ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.21 และระดับประถมศึกษา ไม่มีผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ 1.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ

สถานภาพ/อาชีพ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัย	23	12.71
นักศึกษาของมหาวิทยาลัย	86	47.51
เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือเอกชน	65	35.91
นักเรียน	4	2.21
อื่น ๆ	3	1.66
รวม	181	100

แผนภูมิที่ 1.4 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ



จากตารางและแผนภูมิที่ 1.4 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัย จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 47.51 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือเอกชน จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 35.91 บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 12.71 ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.21 และมีสถานภาพอื่น ๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.66

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การวัดระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการในครั้งนี้ ได้กำหนดเกณฑ์ความพึงพอใจไว้ดังนี้

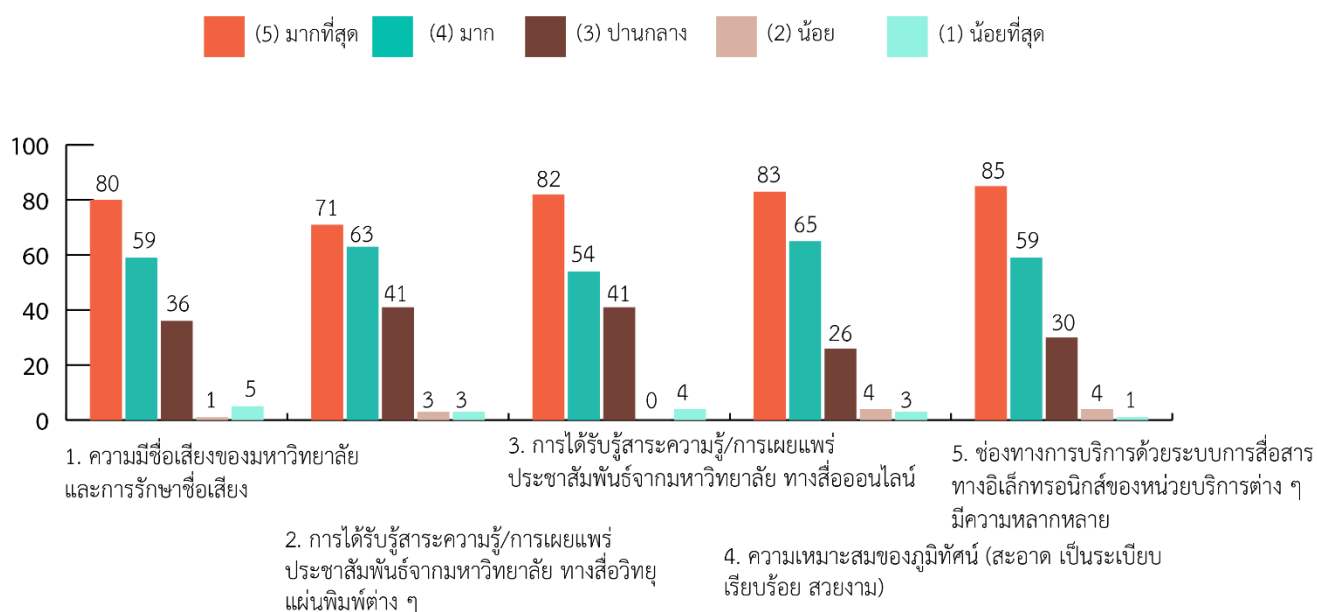
- คะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 1.00 – 1.50 เท่ากับ ระดับน้อยที่สุด
 คะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 1.51 – 2.50 เท่ากับ ระดับน้อย
 คะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 2.51 – 3.50 เท่ากับ ระดับปานกลาง
 คะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 3.51 – 4.50 เท่ากับ ระดับมาก
 คะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 4.51 – 5.00 เท่ากับ ระดับมากที่สุด

ตารางที่ 2.1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ด้านบริบทของมหาวิทยาลัย

ด้านบริบทของมหาวิทยาลัย	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ความมีชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย และการรักษาชื่อเสียง	4.08	0.91	มาก
2. การได้รับรู้สาระความรู้/การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์จาก มหาวิทยาลัย ทางสื่อวิทยุ แผ่นพิมพ์ต่าง ๆ	4.15	0.95	มาก
3. การได้รับรู้สาระความรู้/การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์จาก มหาวิทยาลัย ทางสื่อออนไลน์	4.16	0.93	มาก
4. ความเหมาะสมของภูมิทัศน์ (สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม)	4.22	0.89	มาก
5. ช่องทางการบริการด้วยระบบการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ ของหน่วยบริการต่าง ๆ มีความหลากหลาย	4.25	0.85	มาก
เฉลี่ยรวม	4.17	0.91	มาก

แผนภูมิที่ 2.1 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านบริบทของมหาวิทยาลัย

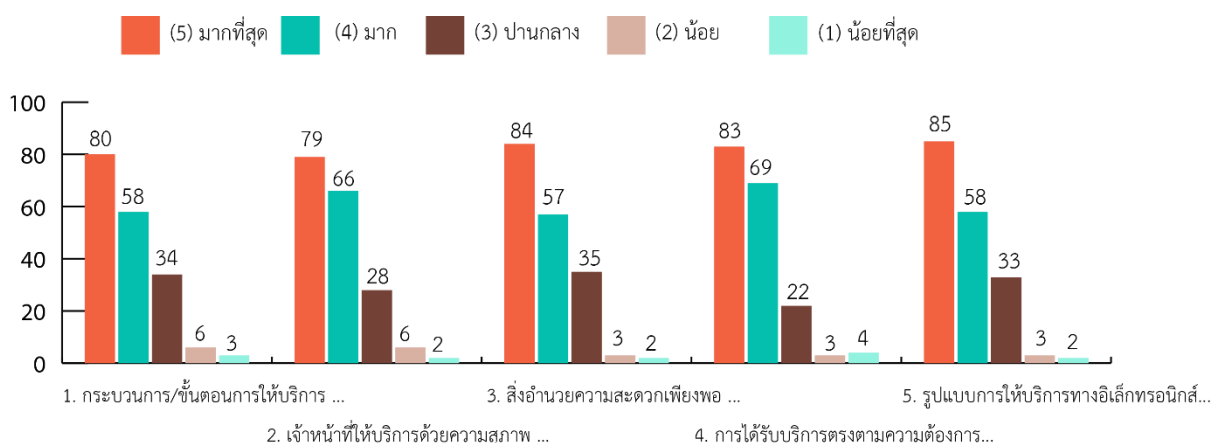


จากตารางและแผนภูมิที่ 2.1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านบริบทของมหาวิทยาลัยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.91 เมื่อพิจารณารายข้อ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจช่องทางการบริการด้วยระบบการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยบริการต่าง ๆ มีความหลากหลาย มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 รองลงมาคือ ความเหมาะสมของภูมิทัศน์ (สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 การได้รับรู้สาระความรู้/การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์จากมหาวิทยาลัยทางสื่อออนไลน์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 การได้รับรู้สาระความรู้/การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์จากมหาวิทยาลัย ทางสื่อวิทยุ แผ่นพิมพ์ต่าง ๆ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และมีความพึงพอใจเรื่องความมีชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย และการรักษาชื่อเสียง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08

ตารางที่ 2.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัย

ด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัย	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความถูกต้อง รวดเร็ว เข้าใจง่าย เป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง	4.14	0.95	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำที่ดี การตอบข้อซักถามชัดเจน และไม่เลือกปฏิบัติ	4.18	0.89	มาก
3. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ สถานที่สะอาด เป็นระเบียบ มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่	4.20	0.89	มาก
4. การได้รับบริการตรงตามความต้องการ ครบถ้วน ถูกต้อง ตรงเวลา	4.24	0.89	มาก
6. รูปแบบการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์มีความสะดวกและรวดเร็ว	4.22	0.88	มาก
เฉลี่ยรวม	4.20	0.90	มาก

แผนภูมิที่ 2.2 แสดงผลสรุปความพึงพอใจในการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์



จากตารางและแผนภูมิที่ 2.2 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.90 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในการได้รับบริการตรงตามความต้องการ ครบถ้วน ถูกต้อง ตรงเวลามากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 รองลงมาคือ รูปแบบการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์มีความสะดวกและรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอสถานที่สะอาด เป็นระเบียบ มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำที่ดี การตอบข้อซักถามชัดเจน และไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และมีความพึงพอใจในกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความถูกต้อง รวดเร็ว เข้าใจง่าย เป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง น้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. มหาวิทยาลัยควรเรียงลำดับความสำคัญในการบริหารจัดการสิ่งที่เป็นปัญหภายในองค์กรตามความจำเป็นเร่งด่วน เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ
2. มหาวิทยาลัยควรปรับปรุงสถานที่ภายในห้องเรียน ภายในหอประชุม รวมทั้งห้องน้ำในหอประชุมต่าง ๆ ให้น่าอยู่ น่าเรียน น่าใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาและประชาชนทั่วไป
3. มหาวิทยาลัยควรเพิ่มทุนการศึกษาให้กับนักเรียนที่เป็นนักกีฬาของโรงเรียน หรือนักกีฬาของจังหวัด
4. มหาวิทยาลัยควรมีห้องปฏิบัติการหรือห้องแล็บ (laboratory) สำหรับการเรียนการสอนที่มีภาคปฏิบัติสำหรับการวิจัย การทดลอง และการวัดทางวิทยาศาสตร์หรือทางเทคนิค รองรับทุกคณะ