

รายงานผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ผลการดำเนินงาน

ในรอบปีการศึกษา ๒๕๖๗ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘) สถาบันวิจัยและพัฒนา ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ปีการศึกษา ๒๕๖๗ พิจารณาจากประเด็นความพึงพอใจ ๗ ด้าน ดังนี้ ๑) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน รวดเร็ว ถูกต้อง กระตือรือร้น มีความคล่องตัว และเต็มใจให้บริการ ๒) กระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับก่อน - หลังชัดเจน เข้าใจได้ง่าย และระยะเวลามีความเหมาะสม ๓) สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย ๔) ช่องทางเลือกรับบริการมีหลายช่องทาง ในการให้บริการ ๕) มีข้อมูลสารสนเทศครบถ้วน ตรงกับความต้องการ ๖) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางบนเว็บไซต์ของสถาบันวิจัยและพัฒนา และสื่อสังคมออนไลน์ และ ๗) คุณภาพการให้บริการ ตรงตามความต้องการ เป็นประโยชน์ และประทับใจในการให้บริการ โดยมีผู้รับบริการ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ พนักงานประจำมหาวิทยาลัย ตำแหน่งอาจารย์ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน พนักงานราชการ นักศึกษา บุคคลทั่วไป และอื่นๆ จากทุกคณะ ทุกสำนัก ในรูปแบบออนไลน์ (Online) ลิงค์, QR Code, ส่งแบบสอบถามทางระบบบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document PCRU), และเขียนลงในแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ ภายในระยะเวลาตั้งแต่เดือนมิถุนายน ๒๕๖๗ - พฤษภาคม ๒๕๖๘ มีคะแนนผลการประเมิน ๔.๔๐ คะแนน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

การศึกษาและการสำรวจในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา ทราบถึงการตอบสนองความต้องการหรือความจำเป็นของผู้รับบริการ เพื่อให้การดำเนินงานได้พัฒนาการบริหารงานด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง การปฏิบัติงานและการบริการมีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของผู้รับบริการอยู่เสมอ จึงได้จัดทำแบบสอบถามแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ปีการศึกษา ๒๕๖๗ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนภารกิจในการจัดให้บริการของหน่วยงานและพัฒนางานด้านการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาให้ดีขึ้น และวางแผนการจัดทำคู่มือการให้บริการของหน่วยงานในปีถัดไป ทั้งนี้ได้ดำเนินการสำรวจผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ได้แก่ คณะ สำนัก และประชาชนทั่วไป จากกลุ่มตัวอย่าง อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา ทั้ง ๖ คณะ ๔ สำนัก จำนวนทั้งสิ้น ๑๒๖ คน ได้ผลสำรวจ ดังนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้รับบริการ

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	๓๔	๒๖.๙๙
	หญิง	๙๒	๗๓.๐๑
ตำแหน่ง/อาชีพ	ข้าราชการ	๘	๖.๓๔
	พนักงานมหาวิทยาลัย สายวิชาการ	๒๓	๑๘.๒๕
	พนักงานประจำมหาวิทยาลัย ตำแหน่งอาจารย์	๔	๓.๑๗
	พนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน	๗๔	๕๘.๗๔
	พนักงานราชการ	๗	๕.๕๖
	นักศึกษา	๙	๗.๑๔
	บุคคลทั่วไป	๑	๐.๘๐

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
งานที่ติดต่อหรือรับบริการ	หน่วยธุรการและบุคลากร	๔๐	๓๑.๗๕
	หน่วยการเงินและพัสดุ	๑๒	๙.๕๓
	หน่วยนโยบายและแผนและประกัน คุณภาพการศึกษา	๑๓	๑๐.๓๑
	หน่วยบริหารจัดการงานวิจัย	๑๗	๑๓.๔๙
	หน่วยพัฒนางานวิจัย	๑๒	๙.๕๓
	หน่วยวารสารและการเผยแพร่งานวิจัย	๑๔	๑๑.๑๑
	หน่วยมาตรฐานงานวิจัยและทรัพย์สิน ทางปัญญา	๓	๒.๓๘
	หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ	๘	๖.๓๔
	หน่วยบริหารจัดการงานบริการวิชาการ	๕	๓.๙๗
	หน่วยพัฒนาและส่งเสริมงานสืบสาน ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและโครงการ อันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๒	๑.๕๙
	หน่วยบ่มเพาะวิสาหกิจ	-	๐
รวม		๑๒๖	

จากตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้รับบริการ การสำรวจพบว่า ผู้รับบริการเพศหญิงตอบแบบประเมิน มากที่สุด ร้อยละ ๗๓.๐๑ เพศชาย ร้อยละ ๒๖.๙๙ ผู้รับบริการส่วนมากเป็นบุคคลภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ มีตำแหน่ง/อาชีพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน มากที่สุด ร้อยละ ๕๘.๗๔ รองลงมาคือ พนักงานมหาวิทยาลัย สายวิชาการ ร้อยละ ๑๘.๒๕ รองลงมา นักศึกษา ร้อยละ ๗.๑๔ รองลงมา ข้าราชการ ร้อยละ ๖.๓๔ น้อยคือ พนักงานราชการ ร้อยละ ๕.๕๖ น้อย พนักงานประจำมหาวิทยาลัยตำแหน่งอาจารย์ ร้อยละ ๓.๑๗ และ น้อยที่สุดคือ บุคคลทั่วไป ร้อยละ ๐.๘๐ และอื่น ๆ ไม่มีผู้ประเมิน จะเห็นได้ว่ามีผู้รับบริการส่วนน้อยเป็น บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ส่วนงานที่ติดต่อหรือรับบริการแยกออกเป็นหน่วยรับบริการตอบแบบ ประเมินเป็นหน่วยธุรการและบุคลากร มากที่สุด ร้อยละ ๓๑.๗๕ รองลงมาคือ หน่วยบริหารจัดการงานวิจัย ร้อยละ ๑๓.๔๙ รองลงมา หน่วยวารสารและการเผยแพร่งานวิจัย ร้อยละ ๑๑.๑๑ รองลงมา หน่วยนโยบายและแผน และประกันคุณภาพการศึกษา ร้อยละ ๑๐.๓๑ เท่ากัน หน่วยการเงินและพัสดุและหน่วยพัฒนางานวิจัย ร้อยละ ๙.๕๓ รองลงมา หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ ๖.๓๔ รองลงมา หน่วยบริหารจัดการงานบริการวิชาการ ร้อยละ ๓.๙๗ น้อยคือ หน่วยมาตรฐานงานวิจัยและทรัพย์สินทางปัญญา ร้อยละ ๒.๓๘ และน้อยที่สุดคือ หน่วยพัฒนาและ ส่งเสริมงานสืบสานปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ร้อยละ ๑.๕๙ ส่วนหน่วยบ่มเพาะวิสาหกิจ ไม่มีผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ ๒ ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการ

จากข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา มีทั้งหมด ๗ ด้าน ได้แก่ ๑. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน รวดเร็ว ถูกต้อง กระจ่างหรือร้อน มีความคล่องตัว และเต็มใจให้บริการ ๒. กระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลังชัดเจน เข้าใจได้ง่าย และระยะเวลามีความเหมาะสม ๓. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย ๔. ช่องทางเลือกรับบริการมีหลายช่องทาง ในการให้บริการ ๕. มีข้อมูลสารสนเทศครบถ้วน ตรงกับความต้องการ ๖. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางบนเว็บไซต์ของสถาบันวิจัยและพัฒนา และสื่อสังคมออนไลน์ และ ๗. คุณภาพการให้บริการตรงตามความต้องการ เป็นประโยชน์ และประทับใจในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจ ได้แก่

ระดับความพึงพอใจ	๔.๕๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจ	๓.๕๑ - ๔.๕๐	หมายถึง	พึงพอใจมาก
ระดับความพึงพอใจ	๒.๕๑ - ๓.๕๐	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
ระดับความพึงพอใจ	๑.๕๑ - ๒.๕๐	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
ระดับความพึงพอใจ	๑.๐๐ - ๑.๕๐	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา

ปีการศึกษา ๒๕๖๗ (ปีงบประมาณ ๒๕๖๘)

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน รวดเร็ว ถูกต้อง กระจ่างหรือร้อน มีความคล่องตัว และเต็มใจให้บริการ	๔.๔๓	๐.๖๑	มาก
2. กระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย และระยะเวลามีความเหมาะสม	๔.๓๕	๐.๖๖	มาก
3. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๔๑	๐.๖๐	มาก
4. ช่องทางเลือกรับบริการมีหลายช่องทาง ในการให้บริการ	๔.๔๓	๐.๖๒	มาก
5. มีข้อมูลสารสนเทศครบถ้วน ตรงกับความต้องการ	๔.๔๑	๐.๖๒	มาก
6. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางบนเว็บไซต์ของสถาบันวิจัยและพัฒนา และสื่อสังคมออนไลน์	๔.๓๓	๐.๖๘	มาก
7. คุณภาพการให้บริการ ตรงตามความต้องการ เป็นประโยชน์ และประทับใจในการให้บริการ	๔.๔๑	๐.๖๗	มาก
คะแนนค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน /คะแนนค่า S.D. ทั้งหมด	๔.๔๐	๐.๖๔	มาก

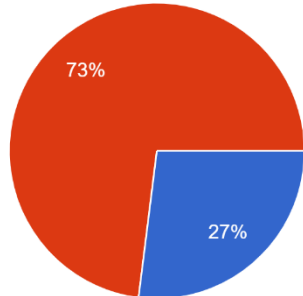
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้รับบริการ

๑. เจ้าหน้าที่บริการดี ให้คำแนะนำเรื่องต่างๆ ได้เข้าใจ รวดเร็ว และตรงประเด็น
๒. การให้บริการของเจ้าหน้าที่บางส่วนยังขาดความชัดเจน และความรวดเร็วในการให้ข้อมูล อีกทั้งบางครั้งไม่พบเจ้าหน้าที่ประจำโต๊ะทำงาน
๓. เจ้าหน้าที่บางส่วนควรมีการติดตามงานให้เป็นปัจจุบัน
๔. ทูนิวิจัยด้าน ววน. ในอนาคต อยากให้นักวิจัยสามารถขอรับทุนวิจัยได้คนละ ๒ เรื่องต่อปี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เพศ

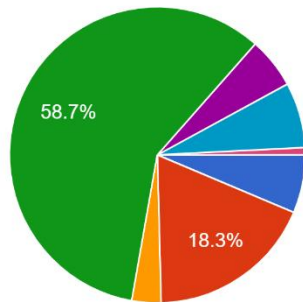
คำตอบ 126 ข้อ



- ชาย
- หญิง

ตำแหน่ง

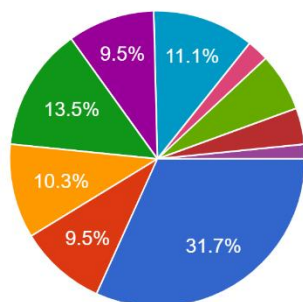
คำตอบ 126 ข้อ



- ข้าราชการ
- พนักงานมหาวิทยาลัย สายวิชาการ
- พนักงานประจำมหาวิทยาลัยตำแหน่งอาจารย์
- พนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน
- พนักงานราชการ
- นักศึกษา
- บุคคลทั่วไป
- อื่นๆ

งานที่ท่านติดต่อหรือรับบริการ

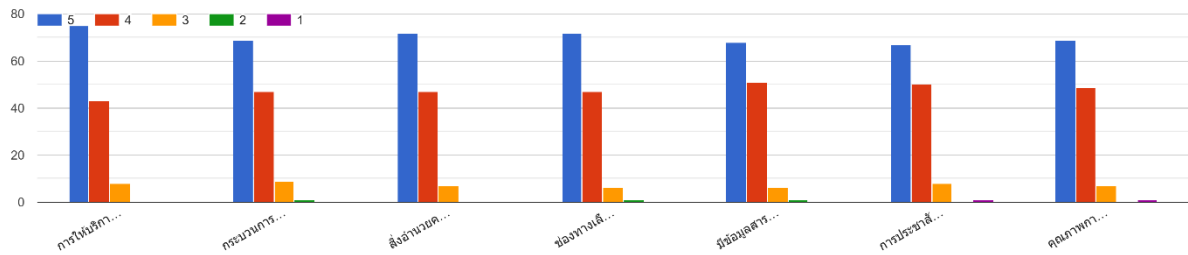
คำตอบ 126 ข้อ



- 1. หน่วยธุรการและบุคลากร
- 2. หน่วยการเงินและพัสดุ
- 3. หน่วยนโยบายและแผนและประกันคุณ...
- 4. หน่วยบริหารจัดการงานวิจัย
- 5. หน่วยพัฒนางานวิจัย
- 6. หน่วยวารสารและการเผยแพร่งานวิจัย
- 7. หน่วยมาตรฐานงานวิจัยและทรัพย์สินทา...
- 8. หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา

ประเด็นความคิดเห็น



ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. เจ้าหน้าที่บริการดี ให้คำแนะนำเรื่องต่างๆ ได้เข้าใจ รวดเร็ว และตรงประเด็น
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่บางส่วนยังขาดความชัดเจน และความรวดเร็วในการให้ข้อมูล อีกทั้งบางครั้งไม่พบเจ้าหน้าที่ประจำโต๊ะทำงาน
3. เจ้าหน้าที่บางส่วนควรมีการติดตามงานให้เป็นปัจจุบัน
4. ทูนักวิจัยด้าน ววน. ในอนาคต อยากให้นักวิจัยสามารถขอรับทุนวิจัยได้คนละ ๒ เรื่องต่อปี

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ปีการศึกษา 2567

คำชี้แจง แบบประเมินนี้จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา

* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ให้ผู้ประเมินกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน

เพศ *

- ชาย
- หญิง

ตำแหน่ง *

- ข้าราชการ
- พนักงานมหาวิทยาลัย สายวิชาการ
- พนักงานประจำมหาวิทยาลัยตำแหน่งอาจารย์
- พนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน
- พนักงานราชการ
- นักศึกษา
- บุคคลทั่วไป
- อื่นๆ

งานที่ท่านติดต่อหรือรับบริการ *

- 1. หน่วยธุรการและบุคลากร
- 2. หน่วยการเงินและพัสดุ
- 3. หน่วยงานนโยบายและแผนและประกันคุณภาพการศึกษา
- 4. หน่วยบริหารจัดการงานวิจัย
- 5. หน่วยพัฒนางานวิจัย
- 6. หน่วยวารสารและการเผยแพร่งานวิจัย
- 7. หน่วยมาตรฐานงานวิจัยและทรัพย์สินทางปัญญา
- 8. หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 9. หน่วยบริหารจัดการงานบริการวิชาการ
- 10. หน่วยบ่มเพาะวิสาหกิจ
- 11. หน่วยพัฒนาและส่งเสริมงานสืบสานปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา

คำชี้แจง โปรดเลือกช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ระดับคะแนนความพึงพอใจ

5 หมายถึง มากที่สุด

4 หมายถึง มาก

3 หมายถึง ปานกลาง

2 หมายถึง น้อย

1 หมายถึง น้อยที่สุด

ประเด็นความคิดเห็น *

	5	4	3	2	1
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน รวดเร็ว ถูกต้อง กระจ่างหรือร้น มีความคล่องตัว และเต็มใจให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
กระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย และระยะเวลาเหมาะสม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ช่องทางเลือกบริการมีหลายช่องทาง ในการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีข้อมูลสารสนเทศครบถ้วน ตรงกับความต้องการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางบนเว็บไซต์ของสถาบันวิจัยและพัฒนา และสื่อสังคมออนไลน์	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
คุณภาพการให้บริการ ตรงตามความต้องการ เป็นประโยชน์ และประทับใจในการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

คำตอบของคุณ

รับลิงก์

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอรัม

แบบฟอร์มนี้ถูกสร้างขึ้นภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ - [ติดต่อเจ้าของแบบฟอร์ม](#)

แบบฟอร์มนี้ดูน่าสงสัยใช่ไหม [รายงาน](#)

Google ฟอรัม

