



มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

PHETCHABUN RAJABHAT UNIVERSITY

ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2568



PCR U
2025

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างออนไลน์ 594 ชุด ซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลภายนอกที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัย นักศึกษาของมหาวิทยาลัย เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือเอกชนนักเรียน นักเรียน/นักศึกษาจากสถาบันอื่น ๆ ศิษย์เก่า และกลุ่มประชาชนทั่วไป ที่ได้รับบริการกับมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จากการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 โดยสรุปและแยกเป็นด้านตามลำดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. ด้านบริบทของมหาวิทยาลัย ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74

2. ด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัย ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75

ข้อมูลสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ แยกเป็นด้าน

รายการ	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านบริบทของมหาวิทยาลัย	4.38	0.74	มาก
2. ด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัย	4.37	0.75	มาก
รวม	4.37	0.75	มาก

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านบริบทของมหาวิทยาลัย และด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัย โดยผลการประเมินและข้อเสนอแนะในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 594 คน โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

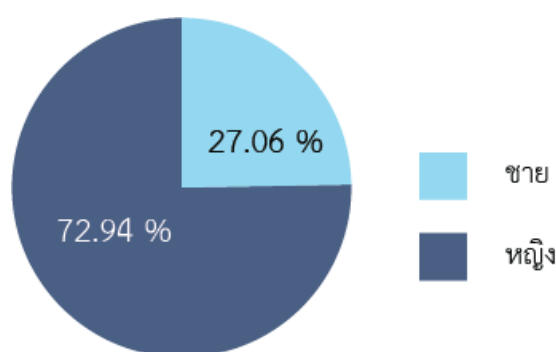
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ชาย	148	24.92
หญิง	446	75.08
รวม	594	100

แผนภูมิที่ 1.1 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามเพศ

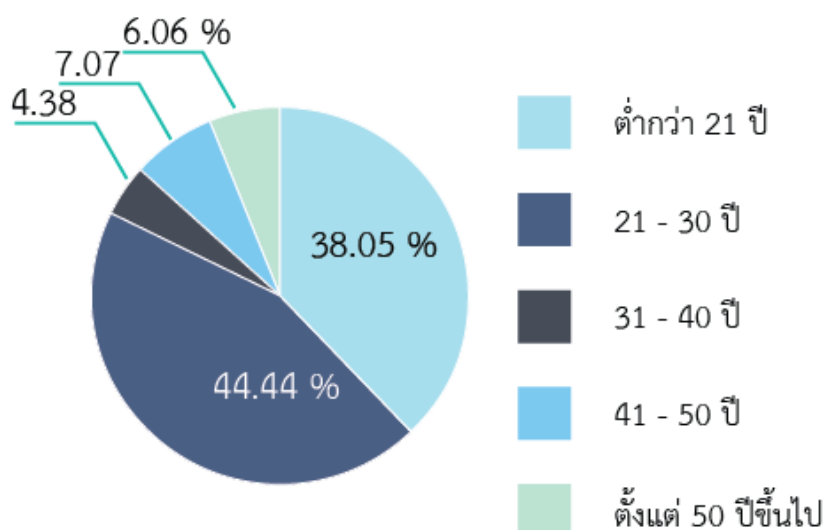


จากตารางและแผนภูมิที่ 1.1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงจำนวน 446 คน คิดเป็นร้อยละ 75.08 เพศชายจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 24.92

ตารางที่ 1.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	226	38.05
21 - 30 ปี	264	44.44
31 - 40 ปี	26	4.38
41 - 50 ปี	42	7.07
สูงกว่า 50 ปี	36	6.06
รวม	594	100

แผนภูมิที่ 1.2 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามอายุ

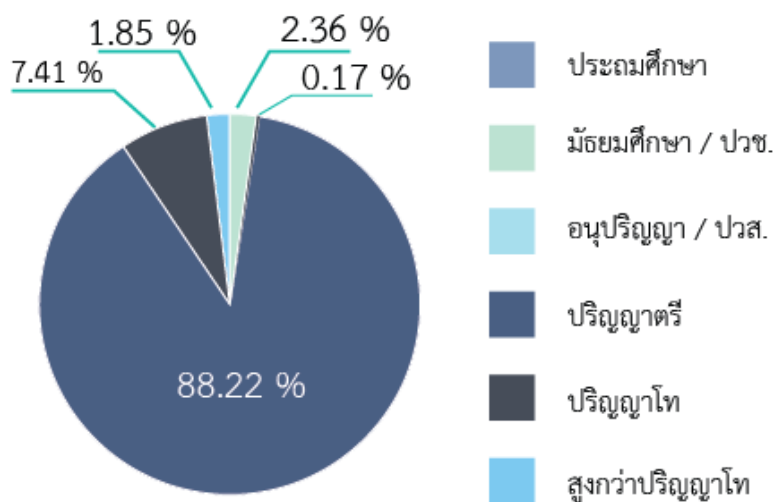


จากตารางและแผนภูมิที่ 1.2 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 264 คน (ร้อยละ 44.44) รองลงมาคือกลุ่มอายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 226 คน (ร้อยละ 38.05) กลุ่มอายุ 41-50 ปี สูงกว่า 50 ปี และ 31 - 40 ปี มีสัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถามน้อยกว่ากลุ่มอื่น อย่างเห็นได้ชัด จำนวน 42, 36 และ 26 คนตามลำดับ (ร้อยละ 7.07, 6.06 และ 4.38 ตามลำดับ) แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงวัยรุ่นตอนปลายถึงวัยผู้ใหญ่ตอนต้น ซึ่งอาจเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของแบบสอบถามนี้

ตารางที่ 1.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	0	0.00
มัธยมศึกษา / ปวช.	14	2.36
อนุปริญญาตรี / ปวส.	1	0.17
ปริญญาตรี	524	88.22
ปริญญาโท	44	7.41
สูงกว่าปริญญาโท	11	1.85
รวม	594	100

แผนภูมิที่ 1.3 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับการศึกษา

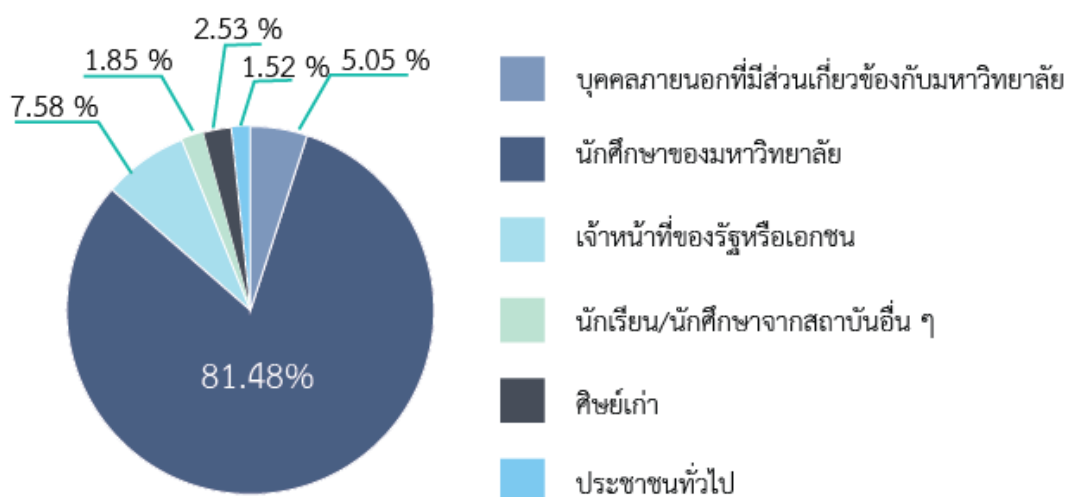


จากตารางและแผนภูมิที่ 1.3 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 524 คน (ร้อยละ 88.22) รองลงมาคือปริญญาโท จำนวน 44 คน (ร้อยละ 7.41) กลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 11 คน (ร้อยละ 1.85) กลุ่มที่มีระดับศึกษาน้อยกว่าปริญญาตรี มีสัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถามน้อยมาก ได้แก่ มัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 14 คน (ร้อยละ 2.36) และ อนุปริญญาตรี/ปวส. จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.17)

ตารางที่ 1.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ

สถานภาพ/อาชีพ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
บุคคลภายนอกที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัย	30	5.05
นักศึกษาของมหาวิทยาลัย	484	81.48
เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือเอกชน	45	7.58
นักเรียน/นักศึกษาจากสถาบันอื่น ๆ	11	1.85
ศิษย์เก่า	15	2.53
ประชาชนทั่วไป	9	1.52
รวม	594	100

แผนภูมิที่ 1.4 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ



จากตารางและแผนภูมิที่ 1.4 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัย จำนวน 484 คน (ร้อยละ 81.48) รองลงมาเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือเอกชน มีจำนวน 45 คน (ร้อยละ 7.58) บุคคลภายนอกที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัย มีจำนวน 30 คน (ร้อยละ 5.05) กลุ่มที่มีสัดส่วนน้อย คือ ศิษย์เก่า มีจำนวน 15 คน (ร้อยละ 2.53) นักเรียน/นักศึกษาจากสถาบันอื่น ๆ มีจำนวน 11 คน (ร้อยละ 1.85) และกลุ่มประชาชนทั่วไป มีจำนวน 9 คน (ร้อยละ 1.52)

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

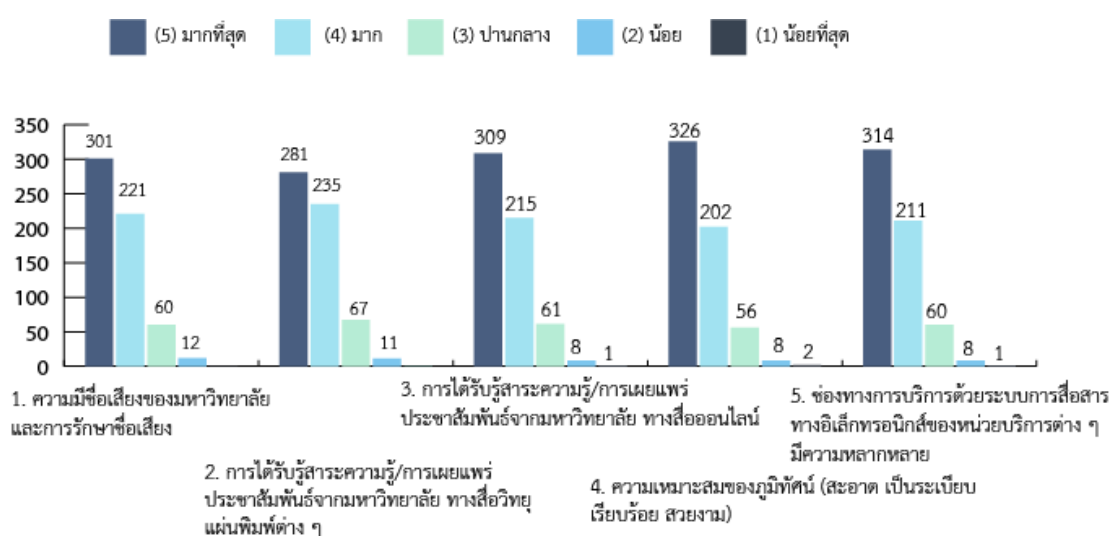
คะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 3.51 – 4.50 เท่ากับ ระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 4.51 – 5.00 เท่ากับ ระดับมากที่สุด

ตารางที่ 2.1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านบริบทของมหาวิทยาลัย

ด้านบริบทของมหาวิทยาลัย	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ความมีชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย และการรักษาชื่อเสียง	4.37	0.75	มาก
2. การได้รับรู้สาระความรู้/การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์จาก มหาวิทยาลัย ทางสื่อวิทยุ แผ่นพิมพ์ต่าง ๆ	4.32	0.75	มาก
3. การได้รับรู้สาระความรู้/การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์จาก มหาวิทยาลัย ทางสื่อออนไลน์	4.39	0.74	มาก
4. ความเหมาะสมของภูมิทัศน์ (สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม)	4.42	0.74	มาก
5. ช่องทางการบริการด้วยระบบการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ ของหน่วยบริการต่าง ๆ มีความหลากหลาย	4.40	0.74	มาก
เฉลี่ยรวม	4.38	0.74	มาก

แผนภูมิที่ 2.1 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านบริบทของมหาวิทยาลัย

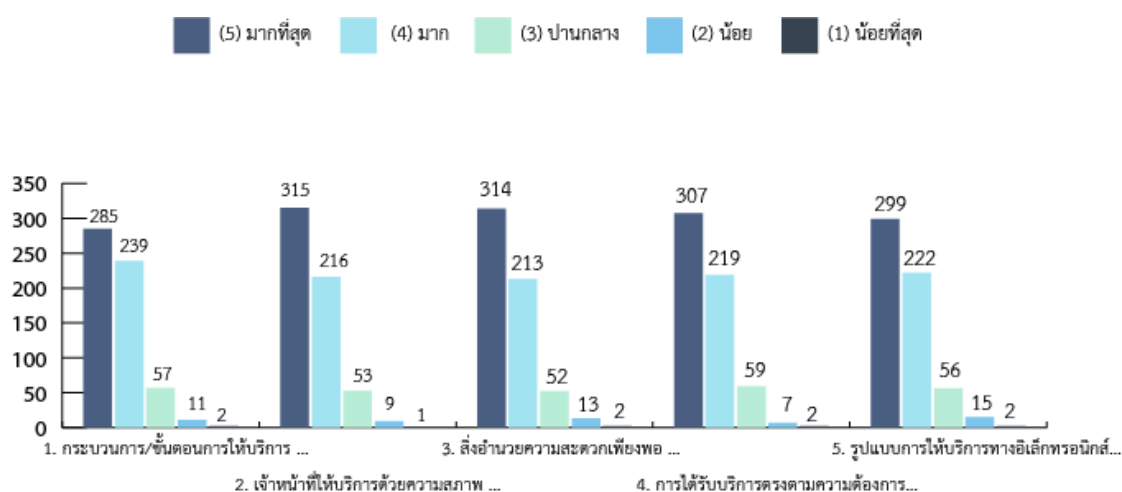


จากตารางและแผนภูมิที่ 2.1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านบริบทของมหาวิทยาลัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความเหมาะสมของ ภูมิทัศน์ (สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม) มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 รองลงมาคือ ช่องทางการบริการด้วยระบบการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยบริการต่าง ๆ มีความหลากหลาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 การได้รับรู้สาระความรู้/การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์จากมหาวิทยาลัยทางสื่อออนไลน์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ความมีชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย และการรักษาชื่อเสียง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และด้านการได้รับรู้สาระความรู้/การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์จากมหาวิทยาลัย ทางสื่อวิทยุ แผ่นพิมพ์ต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย น้อยสุด เท่ากับ 4.32

ตารางที่ 2.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัย

ด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัย	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความถูกต้อง รวดเร็ว เข้าใจ ง่าย เป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง	4.34	0.75	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำที่ดี การตอบข้อซักถามชัดเจน และไม่เลือกปฏิบัติ	4.41	0.73	มาก
3. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ สถานที่สะอาด เป็นระเบียบ มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่	4.39	0.76	มาก
4. การได้รับบริการตรงตามความต้องการ ครบถ้วน ถูกต้อง ตรงเวลา	4.38	0.74	มาก
6. รูปแบบการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์มีความสะดวกและรวดเร็ว	4.35	0.78	มาก
เฉลี่ยรวม	4.37	0.75	มาก

แผนภูมิที่ 2.2 แสดงผลสรุปความพึงพอใจในการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์



จากตารางและแผนภูมิที่ 2.2 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในด้าน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กระจื่อหรือร้อน ให้คำแนะนำที่ดี การตอบข้อซักถามชัดเจน และไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ สถานที่สะอาด เป็นระเบียบ มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ด้านการได้รับบริการตรงตามความต้องการ ครบถ้วน ถูกต้อง ตรงเวลา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ด้านรูปแบบการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์มีความสะดวกและรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความถูกต้องรวดเร็ว เข้าใจง่าย เป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ปรับปรุงตารางเวลาระบบขนส่งภายในการให้บริการรถไฟฟ้าในช่วงพักเที่ยง ซึ่งเป็นช่วงที่นักศึกษาจำเป็นต้องใช้รถเพื่อเตรียมเรียนต่อภาคบ่าย
2. จัดสรรให้มีห้องออกกำลังกายแบบครบวงจรภายในมหาวิทยาลัย
3. ผลักดันการเปิดให้บริการห้องสมุดตลอด 24 ชั่วโมงเพื่อรองรับการให้บริการนักศึกษา
4. ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญล่วงหน้าให้นักศึกษา เพื่อให้มีเวลาเตรียมตัว อาทิ เอกสารส่วนตัวที่ต้องจัดส่งให้แก่มหาวิทยาลัย หรือเอกสารที่ต้องจัดส่งให้แก่สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา เป็นต้น
5. ปรับระบบการประสานงานในการแจ้งกำหนดการต่าง ๆ ให้นักศึกษาให้ชัดเจน โดยเฉพาะการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู ศูนย์ฝึกฯ และอาจารย์นิเทศ เพื่อลดความสับสนและไม่ให้กระทบต่อภาระงานในสถานศึกษาฝึกสอน
6. ปรับปรุงรูปแบบการสื่อสาร และรูปแบบการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการประกาศรับสมัครเข้าศึกษาต่อ ให้มีความน่าสนใจ เข้าใจง่าย เลือกใช้ฟอนต์ที่อ่านสะดวก และเพิ่มช่องทางการนำเสนอข่าวสารผ่านช่องทางออนไลน์ให้หลากหลายและรวดเร็ว (การซื้อสื่อโฆษณาทางออนไลน์ช่วยให้ประชาชนทั่วไปค้นหาได้ง่ายขึ้น)
7. มุ่งเน้นการพัฒนา นักศึกษาวิชาชีพครูให้มีคุณภาพและมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ
8. จัดสรรงบประมาณในการจัดหาอุปกรณ์และอาคารสถานที่การจัดการเรียนการสอนให้ทันสมัย
9. กำกับดูแลนักศึกษาแต่งกายให้ถูกต้องตามระเบียบของมหาวิทยาลัย
10. การจัดบรรยากาศภายในมหาวิทยาลัยให้มีความหลากหลาย ทั้งเชิงกายภาพที่ร่มรื่น สถาปัตยกรรมทันสมัยหรือคลาสสิก และเชิงวัฒนธรรมที่เน้นการเรียนรู้ สันทนาการและกิจกรรมรับน้อง กิจกรรมการแข่งขันกีฬาให้นักศึกษา เยาวชน ประชาชนทั่วไป มีพื้นที่ส่วนกลาง เช่น ห้องสมุด ลานกิจกรรม สวนหย่อมเพื่อการผ่อนคลายและสร้างสรรค์ ส่งเสริมการใช้ชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Eco-friendly)
11. ปรับปรุงซ่อมแซมห้องน้ำที่ชำรุดในคณะวิทยาการจัดการและคณะครุศาสตร์

12. ปรับปรุงการบริหารจัดการหอพักหญิง ลดภาระงานทำความสะอาดส่วนกลางของนักศึกษา โดยการจัดสรรแม่บ้านดูแลโดยตรง
13. ปรับปรุงการแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อม เรื่องมูลนกพิราบที่ส่งกลิ่นเหม็นส่งผลกระทบต่อระบบทางเดินหายใจ และปรับปรุงพื้นที่จอดรถให้เพียงพอเพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบ
14. ควบคุมพื้นที่การจอดรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ภายในมหาวิทยาลัย เพื่อลดอันตรายที่อาจเกิดขึ้นต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
15. ผลักดันให้มีบริการนวดเพื่อสุขภาพ เพื่อให้ประชาชนทั่วไปเข้ามาใช้บริการ