



รายงานการประเมินผล ความพึงพอใจการให้บริการ

กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ประจำปีการศึกษา 2567



รอบที่ 1

(ระหว่างเดือนมิถุนายน 2567 - พฤศจิกายน 2567)

กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์เป็นสถาบันอุดมศึกษาในระดับท้องถิ่น โดยมีหน้าที่หลัก คือ การจัดการเรียนการสอน และการวิจัย รวมทั้งเผยแพร่ให้ความรู้ในด้านงานวิชาการและกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ การประเมินการให้บริการแก่นักศึกษาในด้านต่าง ๆ ได้จัดทำเป็นเอกสารเพื่อเป็นการรายงานผลการให้บริการต่าง ๆ ให้เป็นไปตามมาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

ดังนั้น เพื่อให้ทราบถึงการดำเนินการจัดการให้บริการแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัย กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จึงได้จัดการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2567 รอบที่ 1 (ระหว่างเดือนมิถุนายน 2567 – พฤศจิกายน 2567) ขึ้นนั้น เพื่อวัดผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ และเป็นแนวทางในปรับปรุงพัฒนาการจัดการบริการด้านต่าง ๆ แก่นักศึกษาที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น ในรอบต่อไป

วัตถุประสงค์ของประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2567 รอบที่ 1 (ระหว่างเดือนมิถุนายน 2567 – พฤศจิกายน 2567)

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

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยระบบจัดการแบบประเมินความพึงพอใจ (<http://miscenter.pcru.ac.th/>) พัฒนาซอฟต์แวร์โดย สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ทั้งนี้สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อใช้วิเคราะห์ลักษณะพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา และข้อความถามเป็นรายข้อ โดยสถิติที่ใช้ มีดังนี้ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังนี้

1.1 วิเคราะห์ด้วยความถี่ ร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตร

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้เลือกคำตอบนั้น} \times 100}{\text{จำนวนผู้ตอบทั้งหมด}}$$

1.2 วิเคราะห์หาคำตอบค่าคะแนนเฉลี่ยน้ำหนักความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง โดยหาค่ามัชฌิมเลขคณิต (Mean) ในข้อความตอบของคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยใช้สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum f \times X}{N}$$

เมื่อ \bar{X} = คะแนนเฉลี่ย

$\sum f \times X$ = ผลรวมทั้งหมดของคะแนน

N = จำนวนคนทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง

1.3 หาค่ากระจายน้ำหนักของคำตอบโดยหาค่าส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตร

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

เมื่อ SD = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum f \times X^2$ = ผลรวมทั้งหมดของคะแนนต่อคะแนนยกกำลังสอง

$\sum X$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n = จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตการประเมิน

1. ประเด็นของการประเมิน

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2567 รอบที่ 1 (ระหว่างเดือนมิถุนายน 2567 – พฤศจิกายน 2567) ในครั้งนี้ เป็นการ

ประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาที่ได้รับการบริการด้านต่าง ๆ ซึ่งนักศึกษามาใช้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

2. กลุ่มเป้าหมาย

นักศึกษา หรือผู้มาใช้บริการด้านต่าง ๆ ตอบแบบประเมิน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

ความพึงพอใจการให้บริการ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2567 รอบที่ 1 (ระหว่างเดือนมิถุนายน 2567 – พฤศจิกายน 2567)

4. ระยะเวลาในการประเมิน

ช่วงเวลาดำเนินการประเมิน คือ ระหว่างเดือนมิถุนายน 2567 – พฤศจิกายน 2567

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจการให้บริการแก่นักศึกษา เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการตัดสินใจ และปรับปรุงพัฒนาการดำเนินการในรอบต่อไป

2. นำข้อมูลที่ได้จากการประเมินไปใช้ในการกำหนดการให้บริการงานด้านต่าง ๆ ให้แก่นักศึกษา การจัดสรรงบประมาณ และเพื่อบริหารจัดการการให้บริการแก่นักศึกษาในรอบต่อไปให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สรุปผล

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2567 รอบที่ 1 (ระหว่างเดือนมิถุนายน 2567 – พฤศจิกายน 2567)

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2567 รอบที่ 1 (ระหว่างเดือนมิถุนายน 2567 - พฤศจิกายน 2567) เป็นแบบประเมินที่มีความสมบูรณ์ในการตอบ จำนวน 203 คน ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 โดยรายละเอียดแบ่งเป็นแต่ละตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิธีการดำเนินการประเมิน

1.1 กลุ่มตัวอย่าง เป็นนักศึกษาและผู้ให้บริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

1.2 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2567 รอบที่ 1 (ระหว่างเดือนมิถุนายน 2567 – พฤศจิกายน 2567) โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

1.2.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน ของผู้ตอบแบบประเมิน มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด

1.2.2 ตอนที่ 2 สำหรับแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

- ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านสารสนเทศหน่วยงาน
- ด้านคุณภาพในการให้บริการ

1.2.3 ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็น/เสนอแนะเพิ่มเติม ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา หรือปรับปรุงในการให้บริการกองพัฒนานักศึกษาอย่างไร

- ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

- ด้านคุณภาพการให้บริการ

1.3 แหล่งที่มา และระยะเวลาที่ดำเนินการ

- แหล่งที่มา ข้อมูลได้จากวิธีการให้ผู้มาใช้บริการงานต่าง ๆ ตอบแบบประเมินผ่านระบบจัดการแบบประเมินความพึงพอใจ โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาและผู้ใช้บริการตอบแบบประเมิน จำนวน 203 คน
- ระยะเวลาในการสอบถามความพึงพอใจ ระหว่างเดือนมิถุนายน 2567 – พฤศจิกายน 2567
- ระยะเวลาที่ดำเนินการสรุปผลการประเมิน ระหว่างเดือน ธันวาคม 2567

1.4 การแปลความหมายข้อมูล

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2567 รอบที่ 1 (ระหว่างเดือนมิถุนายน 2567 – พฤศจิกายน 2567) กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ใช้การวัดระดับความพึงพอใจ หรือระดับความคิดเห็น 5 ระดับ คือ

ระดับคะแนนเป็น 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ระดับคะแนนเป็น 2 หมายถึง น้อย

ระดับคะแนนเป็น 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับคะแนนเป็น 4 หมายถึง มาก

ระดับคะแนนเป็น 5 หมายถึง มากที่สุด

และกำหนดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพื่อการแปลผล ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ยเป็น 0.00 – 1.50 หมายถึง น้อยที่สุด

ระดับคะแนนเฉลี่ยเป็น 1.51 – 2.50 หมายถึง น้อย

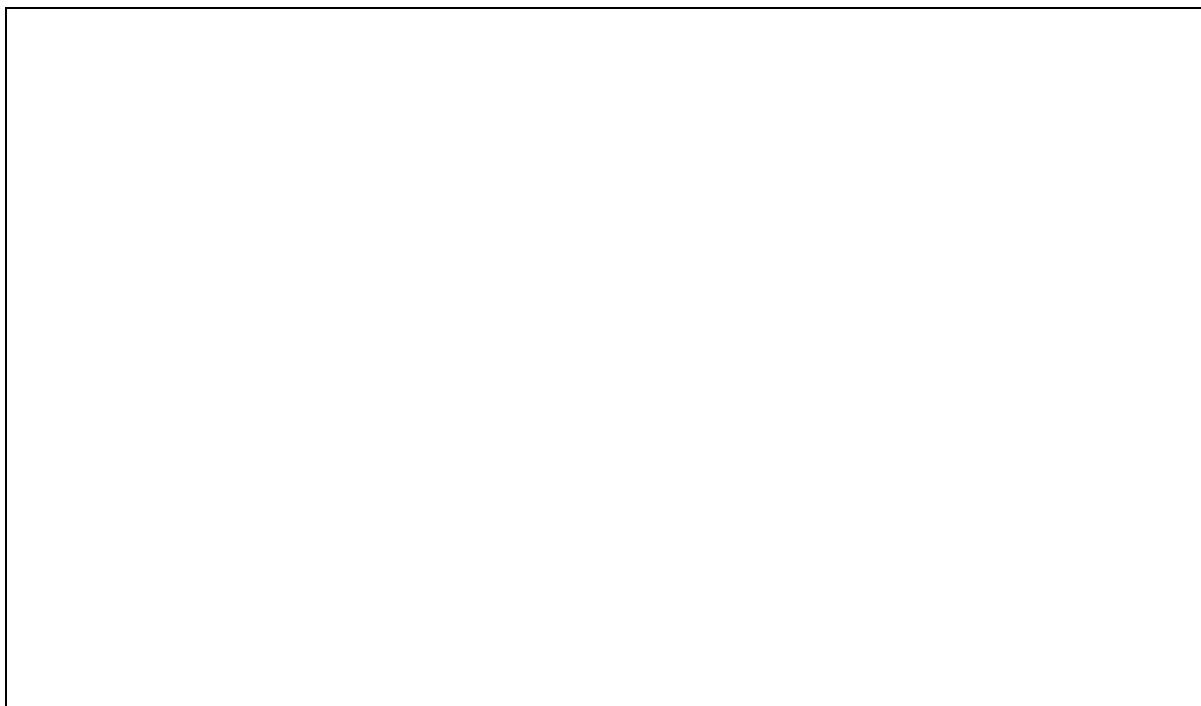
ระดับคะแนนเฉลี่ยเป็น 2.51 – 3.50 หมายถึง ปานกลาง

ระดับคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.51 – 4.50 หมายถึง มาก

ระดับคะแนนเฉลี่ยเป็น 4.51 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด

ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2567 รอบที่ 1 (ระหว่างเดือนมิถุนายน 2567 – พฤศจิกายน 2567) ได้ผลการประเมิน ดังนี้

2.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน



รูปภาพที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
1.ประเภทผู้รับบริการ		
นักศึกษา	194	95.57
ผู้ปกครอง	2	0.99
อาจารย์/เจ้าหน้าที่	1	0.49
ประชาชนทั่วไป	6	2.96
รวม	203	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม 203 คน เป็นนักศึกษา จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 95.57 ผู้ปกครอง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.99 อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.49 และเป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 6 คิดเป็นร้อยละ 2.96

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่องทางที่ท่านรับบริการจากกองพัฒนานักศึกษา

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
2.ช่องทางที่ท่านรับบริการ จากกองพัฒนานักศึกษา		
ติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง	112	55.17
โทรศัพท์ส่วนตัว	4	1.97
หนังสือราชการ (บันทึกข้อความ)	3	1.48
แอปพลิเคชัน FACEBOOK / LINE	37	18.23
Email	1	0.49
รวม	203	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่องทางที่ท่านรับบริการ จากกองพัฒนานักศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 203 คน โดยเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยตามลำดับแรกได้ดังนี้ ติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง จำนวน 112 คน คิดเป็น ร้อยละ 55.17 แอปพลิเคชัน FACEBOOK / LINE จำนวน 37 คิดเป็นร้อยละ 18.29 โทรศัพท์ส่วนตัว จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.97 และหนังสือราชการ (บันทึกข้อความ) จำนวน 3 คิดเป็นร้อยละ 1.48 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน่วยงานที่ท่านติดต่อรับบริการภายในกองพัฒนานักศึกษา

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
หน่วยงาน ที่ท่านติดต่อรับบริการ ภายในกองพัฒนานักศึกษา		
งานบริหารและธุรการ (ประชาสัมพันธ์ ธุรการ การเงิน พัสดุ อาคารสถานที่)	27	13.30
งานแผนงานและกิจการนักศึกษา (กิจกรรมนักศึกษา นักศึกษาวิชาทหาร วินัยนักศึกษาและความประพฤติ กีฬาและชมรม)	27	13.30

แผนงานโครงการ และรายงานประจำปี) งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา (แนะ แนวให้คำปรึกษา กยศ. ทุนการศึกษา พยาบาล หอพัก ประกันอุบัติเหตุ ศิษย์เก่าสัมพันธ์)	149	73.40
รวม	203	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน่วยงานที่ท่านติดต่อรับบริการ ภายในกองพัฒนานักศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 203 คน โดยเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยตามลำดับแรกได้ดังนี้ งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา (แนะแนวให้คำปรึกษา กยศ. ทุนการศึกษา พยาบาลหอพัก ประกันอุบัติเหตุ ศิษย์เก่าสัมพันธ์) จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 73.40 งานบริหารและธุรการ (ประชาสัมพันธ์ ธุรการ การเงิน พัสดุ อาคารสถานที่) จำนวน 27 คน คิดเป็น ร้อยละ 13.30 งานแผนงานและกิจการนักศึกษา (กิจกรรมนักศึกษา นักศึกษาวิชาทหาร วินัยนักศึกษาและความประพฤติ กีฬาและชมรม แผนงานโครงการ และรายงานประจำปี) จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 ตามลำดับ

2.2 ตอนที่ 2 รายละเอียดผลการประเมิน

รูปภาพที่ 2 ข้อมูลรายละเอียดผลการประเมิน

ตารางที่ 4 สรุปผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าคะแนนเฉลี่ย ()	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD.)	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 มีความชัดเจนของข้อมูลและการสื่อสาร	4.33	0.86	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	4.32	0.88	มาก
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสม	4.35	0.91	มาก
1.4 การให้บริการทันตามเวลาที่กำหนด	4.31	0.85	มาก
1.5 มีความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการ	4.38	0.91	มาก
รวมค่าคะแนนเฉลี่ย และการแปลผล	4.34	0.87	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
2.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ	4.19	1.02	มาก
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม	4.18	1.05	มาก
2.3 เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการ อย่างเต็มที่	4.20	1.06	มาก
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ (ให้คำอธิบายและ ตอบข้อสงสัยได้)	4.29	0.97	มาก
2.5 เจ้าหน้าที่ไม่รับสิ่งของตอบแทน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ	4.37	0.91	มาก

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าคะแนนเฉลี่ย ()	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD.)	ระดับ ความพึงพอใจ
รวมค่าคะแนนเฉลี่ย และการแปลผล	4.25	0.99	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 สถานที่มีความพร้อม สะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.37	0.85	มาก
3.2 การจัดพื้นที่บริการ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	4.38	0.86	มาก
3.3 เครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน มีความพร้อมเพียงพอต่อการให้บริการ	4.37	0.85	มาก
3.4 การติดต่อสอบถามข้อมูล สามารถเข้าถึงการรับบริการได้ง่าย	4.39	0.89	มาก
3.5 มีช่องบริการเร่งด่วน เมื่อต้องการติดต่อเรื่องด่วนที่สุด	4.35	0.93	มาก
รวมค่าคะแนนเฉลี่ย และการแปลผล	4.37	0.89	มาก
4. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน			
4.1 เว็บไซต์กองพัฒนานักศึกษาสืบค้นได้ง่าย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน	4.42	0.79	มาก
4.2 การสื่อสารเผยแพร่ข้อมูลหลากหลายช่องทาง	4.38	0.83	มาก
4.3 ฐานข้อมูลกองพัฒนานักศึกษา มีความคุ้มประโยชน์	4.37	0.79	มาก
4.4 ข้อมูลมีความทันสมัย สามารถลดค่าใช้จ่ายหรือลดต้นทุนการให้บริการ	4.40	0.85	มาก
4.5 การประชาสัมพันธ์ มีอย่างสม่ำเสมอ และทันต่อเหตุการณ์	4.41	0.79	มาก
รวมค่าคะแนนเฉลี่ย และการแปลผล	4.40	0.79	มาก
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ			
5.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.37	0.87	มาก
5.2 ได้รับบริการคุ้มค่าคุ้มประโยชน์	4.34	0.89	มาก
5.3 มีการปรับปรุงการปฏิบัติงาน กรณีได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	4.31	0.93	มาก
5.4 รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	4.34	0.93	มาก

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าคะแนนเฉลี่ย ()	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)	ระดับความพึงพอใจ
5.5 ภาพรวมการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา	4.37	0.89	มาก
รวมค่าคะแนนเฉลี่ย และการแปลผล	4.35	0.88	มาก
รวมค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผล ทั้ง 5 ด้าน	4.34	0.90	มาก

จากตารางที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2567 รอบที่ 1 (ระหว่างเดือนมิถุนายน 2567 – พฤศจิกายน 2567) ทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ทั้งหมด 203 คน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.90 โดยเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านสารสนเทศหน่วยงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.40 อยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.37 อยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.35 อยู่ในระดับมาก ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.34 อยู่ในระดับมาก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.25 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ มีรายละเอียดของแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87 โดยประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินสูงสุด คือ มีความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91 อยู่ในระดับมากที่สุด และประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินต่ำสุด คือ การให้บริการทันตามเวลาที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91 อยู่ในระดับมาก

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.99 โดยประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ไม่รับสิ่งของตอบแทน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91 อยู่ในระดับมาก และประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.05 อยู่ในระดับมาก

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89 โดยประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินสูงสุด คือ การติดต่อสอบถามข้อมูล สามารถเข้าถึงการรับบริการได้ง่าย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89 อยู่ในระดับมาก และประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินต่ำสุด คือ มีช่องบริการเร่งด่วน เมื่อต้องการติดต่อเรื่องด่วนที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.93 อยู่ในระดับมาก

4. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 โดยประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินสูงสุด คือ เว็บไซต์กองพัฒนานักศึกษาสืบค้นได้ง่าย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 อยู่ในระดับมาก และประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินต่ำสุด คือ ฐานข้อมูลกองพัฒนานักศึกษา มีความคุ้มครองประโยชน์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 อยู่ในระดับมาก

5. ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88 โดยประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินสูงสุด คือ ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ และภาพรวมการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87 และ 0.89 อยู่ในระดับมาก และประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินต่ำสุด คือ มีการปรับปรุงการปฏิบัติงาน กรณีได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.93 อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โพรดระบупัญหาที่พบ ในกรณีต้องการให้ปรับปรุง

จากผลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- บริการดี
- ดีมาก
- ดี
- บริการได้ดีเยี่ยม ความช่วยเหลือตามต้องการ
- ดีค่ะ
- พุดจาไม่สุภาพ เสียงดังใส่

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- บริการดี
- ดี
- ควรบริการด้วยความเต็มใจและรอยยิ้ม
- ผู้ให้บริการ บางคนพูดจาไม่ค่อยดี ควรรับฟังและอธิบายใหม่ เพื่อความเข้าใจมากยิ่งขึ้น
- ดีค่ะ
- เจ้าหน้าที่ กยศ. อาจจะให้ข้อมูลมากกว่านี้เพราะบางครั้งก็อาจไม่ทราบข้อมูลที่ชัดเจนด้านการปรึกษาได้ไม่ค่อยดีเท่าไร

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- บริการดี
- ดีมาก
- ดี
- อยากสะดวกสบายกว่านี้ค่ะ
- แนะนำได้ดีในด้านการเรียนต่อ น.ศ.ท บริการความสะดวกสบายในเรื่องหอพัก ขอขอบคุณพี่นิคค่ะ
- เยี่ยมค่ะ
- สถานที่ต่างๆ ไม่เอื้อต่อนักศึกษา พัฒนาไม่ตรงจุด บางอย่างไม่ควรทำแต่ทำ

4. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

- บริการดี
- ดีมาก
- ดี
- ดีค่ะ

5. คุณภาพในการให้บริการ

- บริการดี
- แย่
- ไม่ดี
- บริการดีค่ะ ในเรื่องหอพัก
- ดีค่ะ

ภาคผนวก

เครื่องมือที่ใช้ในเก็บรวบรวมข้อมูลการประเมิน

แบบประเมินออนไลน์

แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการกองพัฒนานักศึกษา มรภ.พช.เพชรบูรณ์ ปีการศึกษา 2567

รอบที่ 1 (ระหว่างเดือนมิถุนายน 2567 – พฤศจิกายน 2567)

โดยให้นักศึกษา หรือผู้ใช้บริการประเมินผ่านระบบจัดการแบบประเมินความพึงพอใจ

(https://miscenter.pcru.ac.th/arit_assess/do-assess/664)

แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ประจำปีการศึกษา 2567 รอบที่ 1 (ระหว่างเดือนมิถุนายน 2567 – พฤศจิกายน 2567)

โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์

