



รายงานการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการ
กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
ประจำปีการศึกษา 1/2568



HOW DO YOU FEEL TODAY?

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

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

ดังนั้น เพื่อให้ทราบถึงการดำเนินการจัดการให้บริการแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัย กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จึงได้จัดการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2568 รอบที่ 1 (ระหว่างเดือนมิถุนายน 2568 – พฤศจิกายน 2568) ขึ้นนั้น เพื่อวัดผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ และเป็นแนวทางในปรับปรุงพัฒนาการจัดการบริการด้านต่าง ๆ แก่นักศึกษาที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น ในรอบต่อไป

วัตถุประสงค์ของประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2568 รอบที่ 1 (ระหว่างเดือนมิถุนายน 2568 – พฤศจิกายน 2568)

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 วิเคราะห์หาค่าตอบค่าคะแนนเฉลี่ยน้ำหนักความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 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 2568 รอบที่ 1 (ระหว่างเดือนมิถุนายน 2568 – พฤศจิกายน 2568) ในครั้งนี้ เป็นการ

ประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาที่ได้รับการบริการด้านต่าง ๆ ซึ่งนักศึกษามาใช้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

2. กลุ่มเป้าหมาย

นักศึกษา หรือผู้มาใช้บริการด้านต่าง ๆ ตอบแบบประเมิน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

ความพึงพอใจการให้บริการ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2568 รอบที่ 1 (ระหว่างเดือนมิถุนายน 2568 – พฤศจิกายน 2568)

4. ระยะเวลาในการประเมิน

ช่วงเวลาดำเนินการประเมิน คือ ระหว่างเดือนมิถุนายน 2568 – พฤศจิกายน 2568

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจการให้บริการแก่นักศึกษา เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการตัดสินใจ และปรับปรุงพัฒนาการดำเนินการในรอบต่อไป

2. นำข้อมูลที่ได้จากการประเมินไปใช้ในการกำหนดการให้บริการงานด้านต่าง ๆ ให้แก่นักศึกษา การจัดสรรงบประมาณ และเพื่อบริหารจัดการการให้บริการแก่นักศึกษาในรอบต่อไปให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สรุปผล

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2568 รอบที่ 1 (ระหว่างเดือนมิถุนายน 2568 – พฤศจิกายน 2568)

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2568 รอบที่ 1 (ระหว่างเดือนมิถุนายน 2568 - พฤศจิกายน 2568) เป็นแบบประเมินที่มีความสมบูรณ์ในการตอบ จำนวน 215 คน ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 โดยรายละเอียดแบ่งเป็นแต่ละตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิธีการดำเนินการประเมิน

1.1 กลุ่มตัวอย่าง เป็นนักศึกษาและผู้ให้บริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

1.2 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2568 รอบที่ 1 (ระหว่างเดือนมิถุนายน 2568 – พฤศจิกายน 2568) 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 215 คน
- ระยะเวลาในการสอบถามความพึงพอใจ ระหว่างเดือนมิถุนายน 2568 – พฤศจิกายน 2568
- ระยะเวลาที่ดำเนินการสรุปผลการประเมิน ระหว่างเดือน ธันวาคม 2568

1.4 การแปลความหมายข้อมูล

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2568 รอบที่ 1 (ระหว่างเดือนมิถุนายน 2568 – พฤศจิกายน 2568) 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 2568 รอบที่ 1 (ระหว่างเดือนมิถุนายน 2568 – พฤศจิกายน 2568) ได้ผลการประเมิน ดังนี้

2.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

ข้อมูลพื้นฐาน			
หมวดหมู่	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1.ประเภทผู้รับบริการ		215	100.00
	นักศึกษา	183	85.12
	ผู้ปกครอง	4	1.86
	อาจารย์/เจ้าหน้าที่	3	1.40
	ประชาชนทั่วไป	25	11.63
2.ช่องทางที่ผ่านรับบริการ จากกองพัฒนานักศึกษา		215	100.00
	ติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง	85	39.53
	โทรศัพท์ภายใน	3	1.40
	โทรศัพท์ส่วนตัว	57	26.51
	หนังสือราชการ (บันทึกข้อความ)	4	1.86
	แอปพลิเคชัน FACEBOOK / LINE	60	27.91
	EMAIL	6	2.79
3.หน่วยงานที่ผ่านติดต่อรับบริการ ภายในกองพัฒนานักศึกษา		215	100.00
	งานบริหารและธุรการ (ประชาสัมพันธ์ ธุรการ การเงิน พัสดุ อาคารสถานที่)	46	21.40
	งานแผนงานและกิจการนักศึกษา (กิจกรรมนักศึกษา นักศึกษาวิชาทหาร วิทยุนักศึกษาและความประพฤติ กีฬาและชมรม แผนงานโครงการ และรายงานประจำปี)	56	26.05
	งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา (แนะแนวให้คำปรึกษา กยศ.ทุนการศึกษา พยาบาล นอพัก ประกันอุบัติเหตุ คิษย์เก่าสัมพันธ์)	113	52.56

รูปภาพที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
1.ประเภทผู้รับบริการ		
นักศึกษา	183	85.12
ผู้ปกครอง	4	1.86
อาจารย์/เจ้าหน้าที่	3	1.40
ประชาชนทั่วไป	25	11.63
รวม	215	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม 215 คน เป็นนักศึกษา จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 85.12 ผู้ปกครอง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.86 อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.40 และเป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 25 คิดเป็นร้อยละ 11.63

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่องทางที่ท่านรับบริการจาก กองพัฒนานักศึกษา

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
2.ช่องทางที่ท่านรับบริการ จากกองพัฒนา นักศึกษา		
ติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง	85	39.53
โทรศัพท์ภายใน	3	1.40
โทรศัพท์ส่วนตัว	57	26.51
หนังสือราชการ (บันทึกข้อความ)	4	1.86
แอปพลิเคชัน FACEBOOK / LINE	6	2.79
Email		
รวม	203	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่องทางที่ท่านรับบริการ จากกองพัฒนานักศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 215 คน โดยเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยตามลำดับแรกได้ดังนี้ ติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง จำนวน 85 คน คิดเป็น ร้อยละ 39.53 โทรศัพท์ส่วนตัว จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 26.51 และแอปพลิเคชัน FACEBOOK / LINE จำนวน 6 คิดเป็นร้อยละ 2.79 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน่วยงานที่ท่านติดต่อรับบริการ ภายในกองพัฒนานักศึกษา

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
หน่วยงาน ที่ท่านติดต่อรับบริการ ภายในกอง พัฒนานักศึกษา		
งานบริหารและธุรการ (ประชาสัมพันธ์ ธุรการ การเงิน พัสดุ อาคารสถานที่)	46	21.40
งานแผนงานและกิจการนักศึกษา (กิจกรรมนักศึกษา นักศึกษาวิชาทหาร วินัย นักศึกษาและความประพฤติ กีฬาและชมรม แผนงานโครงการ และรายงานประจำปี)	56	26.06
งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา (แนะ แนวให้คำปรึกษา กยศ. ทุนการศึกษา พยาบาล	113	52.56

หอพัก ประกันอุบัติเหตุ ศิษย์เก่าสัมพันธ์)		
รวม	203	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน่วยงานที่ท่านติดต่อรับบริการ ภายในกองพัฒนานักศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 215 คน โดยเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยตามลำดับแรกได้ดังนี้ งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา (แนะแนวให้คำปรึกษา กยศ. ทุนการศึกษา พยาบาลหอพัก ประกันอุบัติเหตุ ศิษย์เก่าสัมพันธ์) จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 52.56 งานแผนงานและกิจการนักศึกษา (กิจกรรมนักศึกษา นักศึกษาวิชาทหาร วินัยนักศึกษาและความประพฤติ กีฬาและชมรม แผนงานโครงการ และรายงานประจำปี) จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 26.06 และงานบริหารและธุรการ (ประชาสัมพันธ์ ธุรการ การเงิน พัสดุ อาคารสถานที่) จำนวน 46 คน คิดเป็น ร้อยละ 21.40 ตามลำดับ

2.2 ตอนที่ 2 รายละเอียดผลการประเมิน

รายละเอียดผลการประเมิน

หมวดหมู่	คำถามแบบประเมิน	5	4	3	2	1	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	ร้อยละ
1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		586	344	126	10	9	4.38	0.81	87.68
	1.1 มีความชัดเจนของข้อมูลและการสื่อสาร	114	79	19	1	2	4.40	0.77	88.10
	1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	108	71	31	4	1	4.31	0.80	86.14
	1.3 ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสม	117	70	25	2	1	4.40	0.74	87.90
	1.4 การให้บริการตามเวลาที่กำหนด	120	60	30	2	3	4.36	0.85	87.16
	1.5 มีความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการ	127	64	21	1	2	4.46	0.74	89.12
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		603	313	140	12	7	4.39	0.80	87.78
	2.1 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ	120	62	29	1	3	4.37	0.85	87.44
	2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม	113	67	31	3	1	4.34	0.81	86.80
	2.3 เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้บริการอย่างตั้งใจ	122	59	29	4	1	4.38	0.83	87.62
	2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ (ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้)	116	70	26	2	1	4.39	0.75	87.72
	2.5 เจ้าหน้าที่ไม่รับสิ่งของตอบแทน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	132	55	25	2	1	4.47	0.74	89.30
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		583	329	147	13	3	4.37	0.80	87.46
	3.1 สถานที่มีความพร้อม สะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	110	77	26	2	0	4.37	0.74	87.44
	3.2 การจัดพื้นที่บริการ เป็นมิตรคล่องตัวสะดวก	118	67	28	2	0	4.40	0.75	88.00
	3.3 เครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน มีความพร้อมเพื่อตอบสนองการให้บริการ	123	60	30	2	0	4.41	0.78	88.28
	3.4 การติดต่อสอบถามข้อมูล สามารถเข้าถึงการรับบริการได้ง่าย	119	59	33	3	1	4.36	0.81	87.16
	3.5 มีช่องทางบริการเร่งด่วน เมื่อต้องการติดต่อเรื่องด่วนที่สุด	113	66	30	4	2	4.32	0.85	86.42

4.ด้านสารสนเทศหน่วยงาน		570	349	143	11	2	4.37	0.77	87.42
	4.1 เว็บไซต์กองพัฒนานักศึกษาสืบค้นได้ง่าย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน	116	70	28	1	0	4.40	0.73	88.00
	4.2 การสื่อสารเผยแพร่ข้อมูลหลายช่องทาง	115	69	29	1	1	4.38	0.75	87.54
	4.3 ฐานข้อมูลกองพัฒนานักศึกษา มีความคุ้มครอง	117	68	30	0	0	4.40	0.75	88.10
	4.4 ข้อมูลมีความทันสมัย สามารถลดค่าใช้จ่ายหรือลดต้นทุนการให้บริการ	108	76	28	3	0	4.34	0.78	86.88
	4.5 การประชาสัมพันธ์ มีอย่างสม่ำเสมอ และทันต่อเหตุการณ์	114	66	28	6	1	4.33	0.84	86.60
5.ด้านคุณภาพการให้บริการ		587	363	107	14	4	4.41	0.75	88.18
	5.1 ใ้บริการตรงตามความต้องการ	114	77	22	1	1	4.40	0.76	88.10
	5.2 ใ้บริการคุ้มค่าคุ้มประโยชน์	118	71	25	1	0	4.42	0.73	88.46
	5.3 มีการปรับปรุงการปฏิบัติงาน กรณีใ้บริการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	121	70	20	3	1	4.43	0.74	88.56
	5.4 รับผิดชอบคืนเงินและข้อเสนอมายังบุคคลภายนอก	109	79	21	4	2	4.34	0.83	86.88
	5.5 ภาพรวมการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา	125	66	19	5	0	4.45	0.73	88.94
	ผลการประเมินรวม	2929	1698	663	60	25	4.39	0.75	87.70

รูปภาพที่ 2 ข้อมูลรายละเอียดผลการประเมิน

ตารางที่ 4 สรุปผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าคะแนนเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD.)	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 มีความชัดเจนของข้อมูลและการสื่อสาร	4.40	0.77	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	4.31	0.80	มาก
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสม	4.40	0.74	มาก
1.4 การให้บริการทันตามเวลาที่กำหนด	4.36	0.85	มาก
1.5 มีความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการ	4.46	0.74	มาก
รวมค่าคะแนนเฉลี่ย และการแปลผล	4.38	0.81	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
2.1 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ	4.37	0.85	มาก
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม	4.34	0.81	มาก
2.3 เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการ อย่างเต็มที่	4.38	0.83	มาก
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ (ให้คำอธิบายและ ตอบข้อสงสัยได้)	4.39	0.75	มาก
2.5 เจ้าหน้าที่ไม่รับสิ่งของตอบแทน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ	4.47	0.74	มาก
รวมค่าคะแนนเฉลี่ย และการแปลผล	4.39	0.80	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 สถานที่มีความพร้อม สะดวกในการเข้าถึงการใช้ บริการ	4.37	0.74	มาก
3.2 การจัดพื้นที่บริการ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	4.4	0.75	มาก
3.3 เครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน มีความพร้อมเพียงพอต่อ การให้บริการ	4.41	0.78	มาก
3.4 การติดต่อสอบถามข้อมูล สามารถเข้าถึงการรับบริการ ได้ง่าย	4.36	0.81	มาก
3.5 มีช่องบริการเร่งด่วน เมื่อต้องการติดต่อเรื่องด่วนที่สุด	4.32	0.85	มาก
รวมค่าคะแนนเฉลี่ย และการแปลผล	4.37	0.80	มาก

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าคะแนนเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD.)	ระดับ ความพึงพอใจ
4. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน			
4.1 เว็บไซต์กองพัฒนานักศึกษาสืบค้นได้ง่าย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน	4.4	0.73	มาก
4.2 การสื่อสารเผยแพร่ข้อมูลหลากหลายช่องทาง	4.38	0.75	มาก
4.3 ฐานข้อมูลกองพัฒนานักศึกษา มีความคุ้มประโยชน์	4.40	0.75	มาก
4.4 ข้อมูลมีความทันสมัย สามารถลดค่าใช้จ่ายหรือลดต้นทุนการให้บริการ	4.34	0.78	มาก
4.5 การประชาสัมพันธ์ มีอย่างสม่ำเสมอ และทันต่อเหตุการณ์	4.33	0.84	มาก
รวมค่าคะแนนเฉลี่ย และการแปลผล	4.37	0.77	มาก
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ			
5.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.40	0.76	มาก
5.2 ได้รับบริการคุ้มค่าคุ้มประโยชน์	4.42	0.73	มาก
5.3 มีการปรับปรุงการปฏิบัติงาน กรณีได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	4.43	0.74	มาก
5.4 รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	4.34	0.83	มาก
5.5 ภาพรวมการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา	4.45	0.73	มาก
รวมค่าคะแนนเฉลี่ย และการแปลผล	4.41	0.75	มาก
รวมค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผล ทั้ง 5 ด้าน	4.39	0.75	มาก

จากตารางที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2568 รอบที่ 1 (ระหว่างเดือนมิถุนายน 2568 – พฤศจิกายน 2568) ทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ทั้งหมด 215 คน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 โดยเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.41 อยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.39 อยู่ในระดับมาก ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.38 อยู่ใน

ระดับมาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านสารสนเทศหน่วยงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.37 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ มีรายละเอียดของแต่ละด้านตามลำดับมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 โดยประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินสูงสุด คือ ภาพรวมการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 อยู่ในระดับมาก และประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินต่ำสุด คือ รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 อยู่ในระดับมาก

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้าน

ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 โดยประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ไม่รับสิ่งของตอบแทน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 อยู่ในระดับมาก และประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 อยู่ในระดับมาก

3. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 โดยประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินสูงสุด คือ มีความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 อยู่ในระดับมากที่สุด และประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินต่ำสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 อยู่ในระดับมาก

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 โดยประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินสูงสุด คือ เครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน มีความพร้อมเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 อยู่ในระดับมาก และประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินต่ำสุด คือ มีช่องบริการเร่งด่วน เมื่อต้องการติดต่อเรื่องด่วนที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 อยู่ในระดับมาก

5. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 โดยประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินสูงสุด คือ เว็บไซต์กองพัฒนานักศึกษาสืบค้นได้ง่าย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และฐานข้อมูลกองพัฒนานักศึกษา มีความคุ้มครองประโยชน์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วน

เบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 อยู่ในระดับมาก และประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินต่ำสุด คือ การประชาสัมพันธ์ มีอย่างสม่ำเสมอ และทันต่อเหตุการณ์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โพรตระบัพัญญาที่พบ ในกรณีต้องการให้ปรับปรุง

จากผลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- ไม่มีครับ
- ขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อน
- ดี
- ให้กระบวนการที่ดี มีการนัดเก็บ ชม. ก่อนล่วงหน้า หรือมีการนัดก่อนที่จะคุย

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ไม่มีครับ
- พุดจาดีดีกับนักศึกษาควรอธิบายด้วยน้ำเสียงที่ดีไม่ใช้การใส่อารมณ์บางครั้งที่นักศึกษาไม่เข้าใจอาจจะถามในหลายๆรอบ
- ดี
- พนักงานสวยดี
- อาจารย์บางคนให้ความร่วมมือในการ ถาม-ตอบ แต่อาจารย์บางคนแค่ฟังเฉยๆ ไม่อยากช่วย

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ไม่มีครับ
- ดีที่นั่งดี สะดวก
- ดีดี
- ดีมาก
- เยี่ยมค่ะ
- ดีคะ ปรึกษาได้เรื่องทุน

4. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

- ไม่มีครับ
- ดี
- ดีดี...

- ไม่มี
- ไม่เคยใช้บริการคะ

5. คุณภาพในการให้บริการ

- ไม่มีครับ
- แ่ๆๆๆ
- เยี่ยม
- คุณภาพของอาจารย์ดีแค่บางคนคะ การให้คำปรึกษาดีคะ

ภาคผนวก

เครื่องมือที่ใช้ในเก็บรวบรวมข้อมูลการประเมิน

แบบประเมินออนไลน์

แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการกองพัฒนานักศึกษา มรภ.พช.เพชรบูรณ์ ปีการศึกษา 2568
รอบที่ 1 (ระหว่างเดือนมิถุนายน 2568 – พฤศจิกายน 2568)

โดยให้นักศึกษา หรือผู้ใช้บริการประเมินผ่านระบบจัดการแบบประเมินความพึงพอใจ
(https://miscenter.pcru.ac.th/arit_assess/do-assess/781)

แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ประจำปีการศึกษา 2568 รอบที่ 1 (ระหว่างเดือนมิถุนายน 2568 – พฤศจิกายน 2568)

แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการกองพัฒนานักศึกษา มรภ.พช.เพชรบูรณ์ ปีการศึกษา 2568 (รอบที่ 1) (ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2568 ถึงวันที่ 30 พฤศจิกายน 2568)

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

1.ประเภทผู้รับบริการ

นักศึกษา

ผู้ปกครอง

อาจารย์/เจ้าหน้าที่

ประชาชนทั่วไป

2.ช่องทางที่ท่านรับบริการ จากกองพัฒนานักศึกษา

ติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง

โทรศัพท์ภายใน

โทรศัพท์ส่วนตัว

เพลิดเพลินการ (บันทึกข้อความ)

แอปพลิเคชัน FACEBOOK / LINE

EMAIL

3.หน่วยงานที่ท่านติดต่อรับบริการ ภายในกองพัฒนานักศึกษา

งานบริการและธุรการ (ประชาสัมพันธ์ ธุรการ การเงิน พัสดุ อาคารสถานที่)

งานแผนงานและกิจการนักศึกษา (กิจกรรมนักศึกษา นักศึกษาวิชาทหาร วิทยุนักศึกษาและความประพฤติ กีฬาและชมรม แคนแวนโครงการและรายงานประจำปี)

งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา (แนะแนวไต่ต่อนักศึกษา ค่ายส. ศูนย์การศึกษา พยาบาล นอพัก ประกันอุบัติเหตุ ศูนย์กำนันพันตรี)

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อข้อมูลข้างแบ่งเป็น 5 ระดับ โดย 5 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจ สูงมาก และ 1 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ต่ำมาก โปรดเลือก ในช่องระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละด้านที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีความชัดเจนของข้อมูลและการสื่อสาร	<input type="radio"/>				
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	<input type="radio"/>				
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสม	<input type="radio"/>				
1.4 การให้บริการทันตามเวลาที่กำหนด	<input type="radio"/>				
1.5 มีความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการ	<input type="radio"/>				
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ					

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เฝ้ายินบริการ	<input type="radio"/>				
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม	<input type="radio"/>				
2.3 เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของนักเรียนบริการอย่างตั้งใจ	<input type="radio"/>				
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ (ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้)	<input type="radio"/>				
2.5 เจ้าหน้าที่ไม่รับสิ่งของตอบแทน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	<input type="radio"/>				
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่มีความพร้อม สะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	<input type="radio"/>				
3.2 การจัดการให้บริการ เป็นมิตรคล่องตัวรวดเร็ว	<input type="radio"/>				
3.3 เครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน มีความพร้อมเพียงพอต่อการให้บริการ	<input type="radio"/>				
3.4 การติดต่อสอบถามข้อมูล สามารถเข้าถึงการรับบริการได้ง่าย	<input type="radio"/>				
3.5 มีช่องบริการรับส่วน เนื้อที่ต่อการติดต่อเรื่องส่วนที่ลด	<input type="radio"/>				
4. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน					
4.1 เว็บไซต์ของพัฒนาการศึกษาทันสมัย น่าใช้ ข้อมูลเป็นปัจจุบัน	<input type="radio"/>				
4.2 การสื่อสารเผยแพร่ข้อมูลหลากหลายช่องทาง	<input type="radio"/>				
4.3 ฐานข้อมูลของพัฒนาการศึกษา มีความสัมพันธ์	<input type="radio"/>				
4.4 ข้อมูลมีความทันสมัย สามารถลดค่าใช้จ่ายหรือลดต้นทุนการให้บริการ	<input type="radio"/>				
4.5 การประชาสัมพันธ์ มีอย่างสม่ำเสมอ และทันต่อเหตุการณ์	<input type="radio"/>				
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
5.1 ได้บริการตรงตามความต้องการ	<input type="radio"/>				
5.2 ได้บริการคุ้มค่าคุ้มประโยชน์	<input type="radio"/>				
5.3 มีการปรับปรุงการปฏิบัติงาน กรณีได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	<input type="radio"/>				
5.4 รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคลากรนอก	<input type="radio"/>				

5.1 ได้บริการตรงตามความต้องการ	<input type="radio"/>				
5.2 ได้บริการคุ้มค่าคุ้มประโยชน์	<input type="radio"/>				
5.3 มีการปรับปรุงการปฏิบัติงาน กรณีได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	<input type="radio"/>				
5.4 รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคลากรนอก	<input type="radio"/>				
5.5 การรวมการให้บริการของพัฒนาการศึกษา	<input type="radio"/>				
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โปรดระบุปัญหาที่พบ ในกรณีต้องการปรับปรุง					
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	<input type="text"/>				
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	<input type="text"/>				
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	<input type="text"/>				
4. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน	<input type="text"/>				
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	<input type="text"/>				

[บันทึก](#)

พัฒนาโดยงานวิจัยและพัฒนาซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์และเครือข่าย มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์



ขอบคุณทุกความคิดเห็น
กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์