



มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

PHETCHABUN RAJABHAT UNIVERSITY

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ประจำปีงบประมาณ 2567



PCR
2024

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างออนไลน์ 595 ชุด ซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลภายนอกที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัย นักศึกษาของมหาวิทยาลัย เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือเอกชนนักเรียน นักเรียน/นักศึกษาจากสถาบันอื่น ๆ ศิษย์เก่า และกลุ่มประชาชนทั่วไป ที่ได้รับบริการกับมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จากการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 โดยสรุปและแยกเป็นด้านตามลำดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. ด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัย ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76
2. ด้านบริบทของมหาวิทยาลัย ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77

ข้อมูลสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ แยกเป็นด้าน

รายการ	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านบริบทของมหาวิทยาลัย	4.39	0.77	มาก
2. ด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัย	4.43	0.76	มาก
รวม	4.41	0.76	มาก

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านบริบทของมหาวิทยาลัย และด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัย โดยผลการประเมินและข้อเสนอแนะในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 595 คน โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

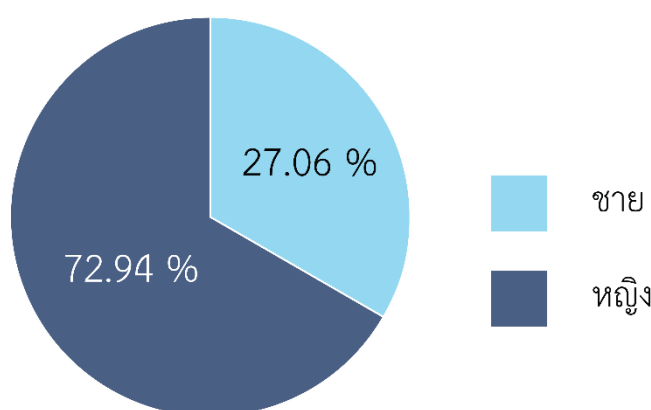
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ชาย	161	27.06
หญิง	434	72.94
รวม	595	100

แผนภูมิที่ 1.1 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามเพศ

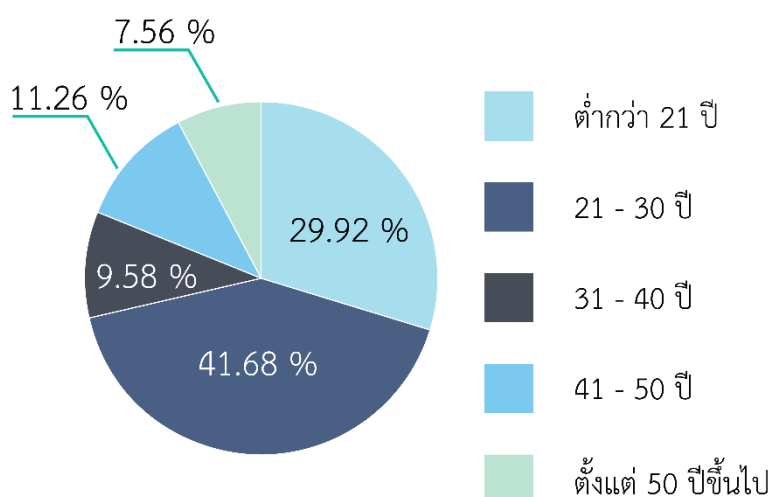


จากตารางและแผนภูมิที่ 1.1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงจำนวน 434 คน คิดเป็นร้อยละ 72.94 เพศชายจำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 27.06

ตารางที่ 1.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	178	29.92
21 - 30 ปี	248	41.68
31 - 40 ปี	57	9.58
41 - 50 ปี	67	11.26
สูงกว่า 50 ปี	45	7.56
รวม	595	100

แผนภูมิที่ 1.2 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามอายุ

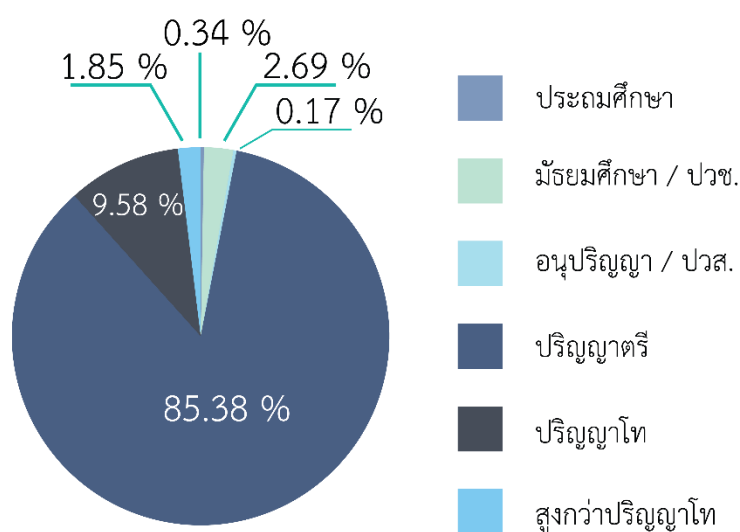


จากตารางและแผนภูมิที่ 1.2 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 248 คน (ร้อยละ 41.68) รองลงมาคือกลุ่มอายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 178 คน (ร้อยละ 29.92) กลุ่มอายุ 31-40 ปี 41-50 ปี และสูงกว่า 50 ปี มีสัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถามน้อยกว่ากลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด จำนวน 57, 67 และ 45 คนตามลำดับ (ร้อยละ 9.58, 11.26 และ 7.56 ตามลำดับ) แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงวัยรุ่นตอนปลายถึงวัยผู้ใหญ่ตอนต้น ซึ่งอาจเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของแบบสอบถามนี้

ตารางที่ 1.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	2	0.34
มัธยมศึกษา / ปวช.	16	2.69
อนุปริญญาตรี / ปวส.	1	0.17
ปริญญาตรี	508	85.38
ปริญญาโท	57	9.58
สูงกว่าปริญญาโท	11	1.85
รวม	595	100

แผนภูมิที่ 1.3 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับการศึกษา

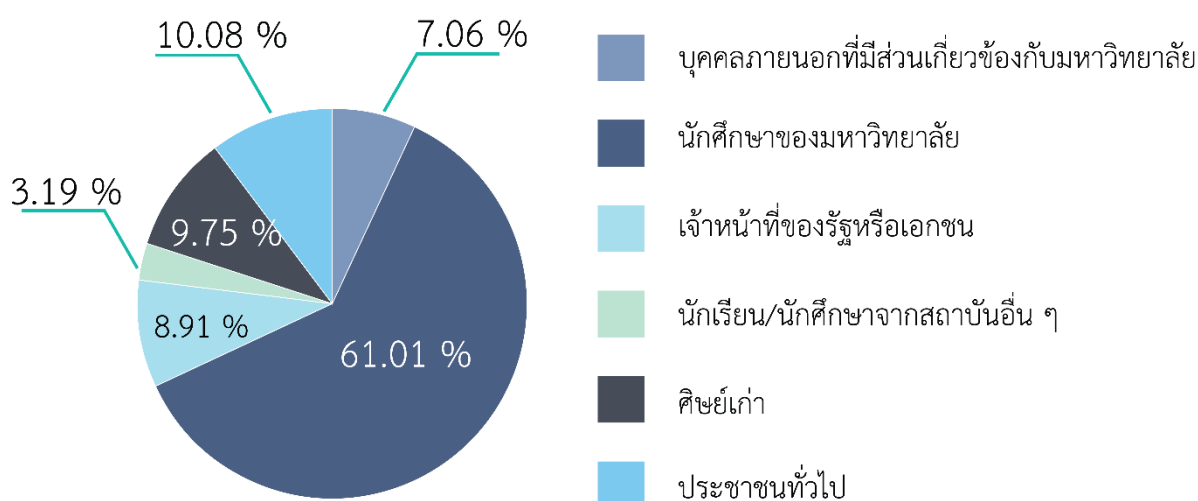


จากตารางและแผนภูมิที่ 1.3 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 508 คน (ร้อยละ 85.38) รองลงมาคือปริญญาโท จำนวน 57 คน (ร้อยละ 9.58) กลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 11 คน (ร้อยละ 1.85) กลุ่มที่มีระดับศึกษาน้อยกว่าปริญญาตรี มีสัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถามน้อยมาก ได้แก่ ประถมศึกษา จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.34) มัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 16 คน (ร้อยละ 2.69) และอนุปริญญาตรี/ปวส. จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.17)

ตารางที่ 1.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ

สถานภาพ/อาชีพ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
บุคคลภายนอกที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัย	42	7.06
นักศึกษาของมหาวิทยาลัย	363	61.01
เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือเอกชน	53	8.91
นักเรียน/นักศึกษาจากสถาบันอื่น ๆ	19	3.19
ศิษย์เก่า	58	9.75
ประชาชนทั่วไป	60	10.08
รวม	595	100

แผนภูมิที่ 1.4 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ



จากตารางและแผนภูมิที่ 1.4 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัย จำนวน 363 คน (ร้อยละ 61.01) รองลงมาประชาชนทั่วไป มีจำนวน 60 คน (ร้อยละ 10.08) ศิษย์เก่า มีจำนวน 58 (ร้อยละ 9.75) และเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือเอกชน จำนวน 53 คน (ร้อยละ 8.91) กลุ่มที่มีสัดส่วนน้อยคือ บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัย มีจำนวน 42 คน (7.06%) และกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาจากสถาบันอื่น ๆ จำนวน 19 คน (ร้อยละ 3.19)

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

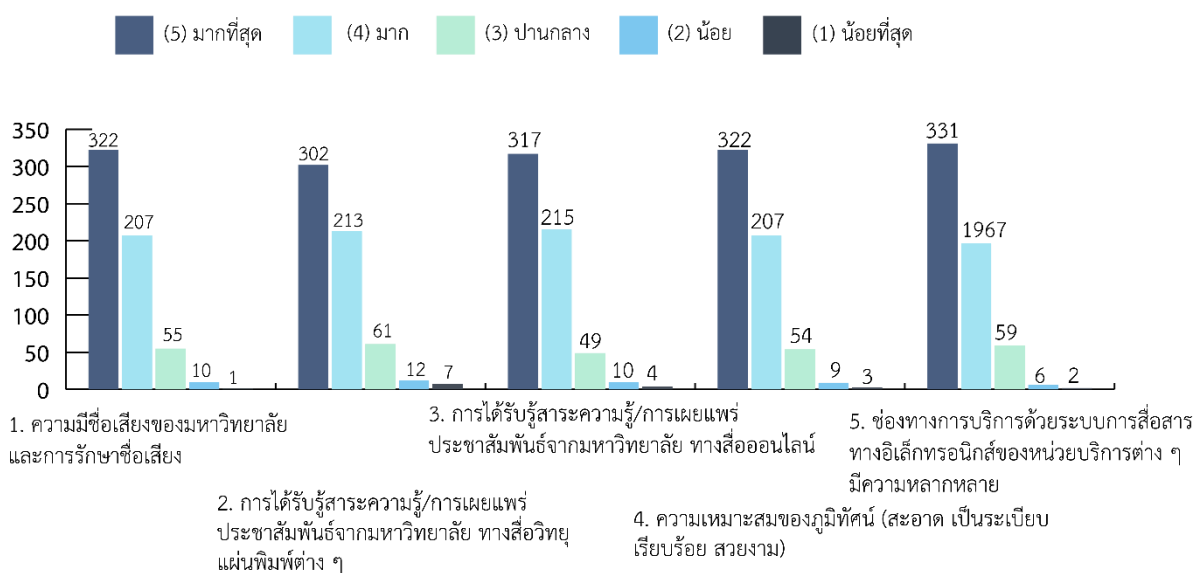
การวัดระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการในครั้งนี้ ได้กำหนดเกณฑ์ความพึงพอใจไว้ดังนี้

- 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	4.41	0.74	มาก
2. การได้รับรู้สาระความรู้/การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์จาก มหาวิทยาลัย ทางสื่อวิทยุ แผ่นพิมพ์ต่าง ๆ	4.33	0.83	มาก
3. การได้รับรู้สาระความรู้/การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์จาก มหาวิทยาลัย ทางสื่อออนไลน์	4.40	0.77	มาก
4. ความเหมาะสมของภูมิทัศน์ (สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม)	4.41	0.76	มาก
5. ช่องทางการบริการด้วยระบบการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ ของหน่วยบริการต่าง ๆ มีความหลากหลาย	4.43	0.74	มาก
เฉลี่ยรวม	4.39	0.77	มาก

แผนภูมิที่ 2.1 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านบริบทของมหาวิทยาลัย

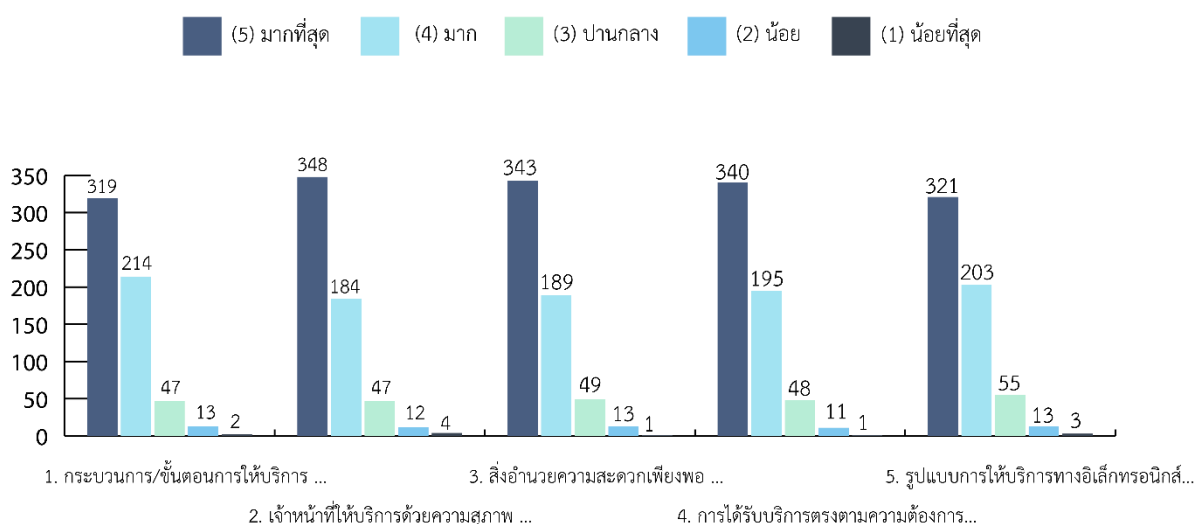


จากตารางและแผนภูมิที่ 2.1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านบริบทของมหาวิทยาลัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจช่องทางการบริการด้วยระบบการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยบริการต่าง ๆ มีความหลากหลาย มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 รองลงมาคือ ความมีชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย และการรักษาชื่อเสียง และความเหมาะสมของภูมิทัศน์ (สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 การได้รับรู้สาระความรู้/การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์จากมหาวิทยาลัยทางสื่อออนไลน์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 และด้านที่มีผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ การได้รับรู้สาระความรู้/การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์จากมหาวิทยาลัย ทางสื่อวิทยุ แผ่นพิมพ์ต่าง ๆ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33

ตารางที่ 2.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัย

ด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัย	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความถูกต้อง รวดเร็ว เข้าใจง่าย เป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง	4.40	0.76	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำที่ดี การตอบข้อซักถามชัดเจน และไม่เลือกปฏิบัติ	4.45	0.78	มาก
3. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ สถานที่สะอาด เป็นระเบียบ มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่	4.45	0.75	มาก
4. การได้รับบริการตรงตามความต้องการ ครบถ้วน ถูกต้อง ตรงเวลา	4.45	0.74	มาก
6. รูปแบบการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์มีความสะดวกและรวดเร็ว	4.39	0.78	มาก
เฉลี่ยรวม	4.43	0.76	มาก

แผนภูมิที่ 2.2 แสดงผลสรุปความพึงพอใจในการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์



จากตารางและแผนภูมิที่ 2.2 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในด้าน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กระจือรีร้อน ให้คำแนะนำที่ดี การตอบข้อซักถามชัดเจน และไม่เลือกปฏิบัติ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ สถานที่สะอาด เป็นระเบียบ มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ และด้านการได้รับบริการตรงตามความต้องการ ครบถ้วน ถูกต้อง ตรงเวลา ทั้ง 3 ด้าน ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.45 รองลงมาคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความถูกต้อง รวดเร็ว เข้าใจง่าย เป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 และด้านรูปแบบการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์มีความสะดวกและรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. มหาวิทยาลัยควรพิจารณาปรับปรุงสนามกีฬาของมหาวิทยาลัยให้มีคุณภาพและได้มาตรฐานดียิ่งขึ้น
2. มหาวิทยาลัยควรปรับปรุงคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการตามอาคารเรียนต่างๆ เนื่องจากปัจจุบันคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพค่อนข้างต่ำซึ่งส่งผลกระทบต่อการเรียนการสอนและการทำงานของนักศึกษา
3. ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ของมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจกรรมกีฬาที่ผ่านมา ซึ่งมีการประชาสัมพันธ์น้อยมาก ทำให้งานไม่เป็นที่รู้จักและขาดความน่าสนใจ รวมถึงการเพิ่มองค์ประกอบที่น่าสนใจในกิจกรรม เช่น ดนตรี เสียงเพลง และการเชียร์ เพื่อดึงดูดนักศึกษาให้เข้าร่วมกิจกรรมมากขึ้น
4. มหาวิทยาลัยควรลดจำนวนลูกกระนวดหรือปรับขนาดให้เล็กลง เนื่องจากปัจจุบันมีลูกกระนวดจำนวนมากเกินความจำเป็น
5. มหาวิทยาลัยควรปรับปรุงระบบการแจ้งข่าวสารต่างๆ และกระจายข่าวสารที่จำเป็นต่อนักศึกษาให้ครอบคลุมและชัดเจนมากยิ่งขึ้น เนื่องจากปัจจุบันนักศึกษายังได้รับข้อมูลข่าวสารที่ไม่เพียงพอ ทำให้พลาดข้อมูลสำคัญและเกิดความสับสนในการดำเนินการต่างๆ เช่น ขั้นตอนการทำเรื่องขอสำเร็จการศึกษา การสอบภาษาอังกฤษก่อนขอสำเร็จการศึกษา
6. มหาวิทยาลัยควรปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยทุกจุด เนื่องจากอินเทอร์เน็ตมีความเร็วต่ำและไม่เสถียร เข้าถึงเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยได้ยาก ซึ่งส่งผลกระทบต่อการเรียนการสอน การค้นคว้าข้อมูล และการทำงานของนักศึกษา
7. อยากรให้มหาวิทยาลัยพิจารณาจัดหาไมโครเวฟและตู้เย็นสำหรับนักศึกษาที่พักอาศัยอยู่ในหอพัก โดยจัดวางไว้บริเวณห้องครัวส่วนกลาง หรือห้องนั่งเล่นส่วนกลาง และจัดหาแม่บ้านทำความสะอาดหอพัก เพื่อดูแลความสะอาดบริเวณพื้นที่ส่วนกลาง
8. มหาวิทยาลัยควรพิจารณาปัญหาเกี่ยวกับความสะอาดของโรงอาหาร เนื่องจากปัจจุบันพบว่าโรงอาหารยังไม่สะอาดเท่าที่ควร
9. มหาวิทยาลัยควรพิจารณาปรับปรุงห้องน้ำตามอาคารต่าง ๆ เนื่องจากปัจจุบันห้องน้ำมีสภาพชำรุดทรุดโทรม

10. อยากให้มหาวิทยาลัยพิจารณาเพิ่มจำนวนถึงขยะบริเวณอาคารต่าง ๆ เนื่องจากปัจจุบันพบว่าถังขยะมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ทำให้ขยะล้นถัง หรือมีการทิ้งขยะไม่เป็นที่

11. อยากให้มหาวิทยาลัยพิจารณาจัดหา เทคโนโลยีใหม่ๆ หลักสูตรใหม่ๆ กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ เพื่อให้นักศึกษาได้เรียนรู้และพัฒนาตนเองในด้านต่างๆ

12. อยากให้มหาวิทยาลัยปรับปรุงระบบการสแกนเข้าใช้ห้องสมุด และเปลี่ยนเก้าอี้ในห้องสมุด เนื่องจากปัจจุบันเก้าอี้ไม่เหมาะสมกับการอ่านหนังสือ