



ผลประเมินความพึงพอใจ
การสนับสนุนพันธกิจ
สถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลป
วัฒนธรรม

ประจำปี พ.ศ. 2566



ผลประเมินความพึงพอใจการสนับสนุนพันธกิจสถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	27	24.32
หญิง	84	75.68
รวม	111	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 75.68 และเพศชาย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 24.32 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาจารย์	37	33.33
เจ้าหน้าที่/บุคลากรมหาวิทยาลัย	22	19.82
บุคคลทั่วไป/บุคคลภายนอก	32	28.83
นักศึกษา	20	18.02
รวม	111	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาเป็นบุคคลทั่วไป/บุคคลภายนอก จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 28.83 เจ้าหน้าที่/บุคลากรมหาวิทยาลัย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 19.82 และนักศึกษา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 18.02 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามคณะของผู้ตอบแบบประเมิน

หน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์	37	33.33
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	12	10.81
คณะวิทยาการจัดการ	3	2.70
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	2	1.80
คณะพยาบาลศาสตร์และ วิทยาการสุขภาพ	1	0.90
คณะวิศวกรรมศาสตร์และ เทคโนโลยีอุตสาหกรรม	4	3.60
คณะครุศาสตร์	2	1.80
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	4	3.60
สำนักงานอธิการบดี	5	4.51
หน่วยงานภายนอกอื่นๆ	41	36.94
รวม	111	99.99

จากตารางที่ 3 พบว่าสังกัดของผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานภายนอกอื่น ๆ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 36.94 รองลงมาเป็นคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.81 สำนักงานอธิการบดี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.51 คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.60 คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะครุศาสตร์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80 และคณะพยาบาลศาสตร์และวิทยาการสุขภาพ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.90 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลประเมินความพึงพอใจการสนับสนุนพันธกิจสถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจการสนับสนุนพันธกิจฯ

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 มีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ	4.66	0.495	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.63	0.510	มากที่สุด
1.3 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ	4.62	0.573	มากที่สุด
1.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	4.68	0.507	มากที่สุด
รวม	4.65	0.521	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
2.1 บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.72	0.451	มากที่สุด
2.2 บริการด้วยความสุภาพ และด้วยไมตรีจิต	4.77	0.425	มากที่สุด
2.3 บริการด้วยความกระตือรือร้น รวดเร็ว ฉับไว	4.77	0.446	มากที่สุด
2.4 สามารถอธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.75	0.495	มากที่สุด
รวม	4.75	0.454	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 มีสิ่งอำนวยความสะดวก / อุปกรณ์ หรือ เครื่องมือการในการให้บริการ	4.68	0.525	มากที่สุด

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3.2 มีระบบสารสนเทศเพื่อการ ให้บริการ	4.68	0.525	มากที่สุด
3.3 ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่ให้บริการ	4.65	0.566	มากที่สุด
รวม	4.67	0.539	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ			
4.1 ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว	4.67	0.528	มากที่สุด
4.2 ได้รับบริการที่ถูกต้อง แม่นยำ	4.72	0.470	มากที่สุด
4.3 ได้รับบริการที่ตรงตรงความ ต้องการ	4.69	0.501	มากที่สุด
รวม	4.69	0.500	มากที่สุด
รวม	4.69	0.503	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจการสนับสนุนพันธกิจของสถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม พบว่า มีผลการประเมินคะแนนภาพรวมอยู่ 4.69 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยแบ่งประเด็นในการประเมินออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีผลการประเมินคะแนนภาพรวมอยู่ที่ 4.65 อยู่ในระดับดีมาก แยกตามประเด็น พบว่า มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ มีผลคะแนน 4.68 อยู่ในระดับดีมาก รองลงมาคือ มีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ มีผลคะแนน 4.66 อยู่ในระดับดีมาก ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน มีผลคะแนน 4.63 อยู่ในระดับดีมาก และความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ มีผลคะแนน 4.62 อยู่ในระดับดีมาก ตามลำดับ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลการประเมินภาพรวมคะแนนอยู่ที่ 4.75 อยู่ในระดับดีมาก แยกตามประเด็น พบว่า บริการด้วยความสุภาพ และด้วยไมตรีจิต บริการด้วยความกระตือรือร้น รวดเร็ว ฉับไว มีผลคะแนน 4.77 อยู่ในระดับดีมาก รองลงมาคือ สามารถอธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น มีผลคะแนน 4.75 อยู่ในระดับดีมาก และบริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ มีผลคะแนน 4.72 อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลการประเมินภาพรวมคะแนนอยู่ที่ 4.67 อยู่ในระดับดีมาก แยกตามรายประเด็น พบว่า มีสิ่งอำนวยความสะดวก / อุปกรณ์ หรือ เครื่องมือการในการให้บริการ มีระบบ

สารสนเทศเพื่อการให้บริการ มีผลคะแนน 4.68 อยู่ในระดับดีมาก และความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ มีผลคะแนน 4.65 อยู่ในระดับดีมาก ตามลำดับ

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลการประเมินภาพรวมคะแนนอยู่ที่ 4.69 อยู่ในระดับดีมาก มาก แยกตามรายประเด็น พบว่า ได้รับบริการที่ถูกต้อง แม่นยำ มีผลคะแนน 4.72 อยู่ในระดับดีมาก ได้รับบริการที่ตรงตรงความต้องการ มีผลคะแนน 4.69 อยู่ในระดับดีมาก และ ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว มีผลคะแนน 4.67 อยู่ในระดับดีมาก ตามลำดับ

ทั้งนี้กำหนดค่าคะแนนดังนี้

1.00	-	1.50	เท่ากับ	น้อยที่สุด
1.51	-	2.50	เท่ากับ	น้อย
2.51	-	3.50	เท่ากับ	ปานกลาง
3.51	-	4.50	เท่ากับ	มาก
4.51	-	5.00	เท่ากับ	มากที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้รับบริการ

1. เจ้าหน้าที่พูดจาดี
 2. ประทับใจการจัดงาน
 3. เจ้าหน้าที่ดำเนินงานได้อย่างดีเยี่ยม คอยสนับสนุนในเรื่องต่าง ๆ เป็นอย่างดี เช่นนักศึกษาและคณาจารย์ต้องออกเดินทางแต่เช้าตรู่ก็มาส่งคณะเดินทาง ทำให้เห็นถึงความเอาใจใส่ในการทำงาน ขอชื่นชมเจ้าหน้าที่ทุก ๆ ฝ่าย
 4. หน่วยงานให้บริการดี รวดเร็ว
 5. บุคลากรดี ใส่ใจ พูดจาดี
 6. ดีค่ะ มิตรภาพดี ๆ
 7. เจ้าหน้าที่ทุกคนทำงานเพื่อองค์กรด้วยความเต็มใจ และมีไมตรีต่อกันอย่างดี
 8. เจ้าหน้าที่ดี ประสานดี พูดจาดี ทำงานดี
 9. เป็นฝ่ายที่ซัพพอร์ตการทำงานดี ติดตาม
 10. เจ้าหน้าที่น้อยเกินไป งานเยอะเกินเจ้าหน้าที่ ทำให้บางครั้งบริหารงาน ประสานงานไม่ทัน
 11. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการทำงาน เจ้าหน้าที่ทำงานหนัก
 12. ต้องขอขอบคุณเพชรบุรีที่รับเป็นเจ้าภาพในเวลาอันสั้น แล้วทำงานออกดี ยังประทับใจไม่รู้ลืม
- ขอบคุณเจ้าหน้าที่ทุกท่าน
13. เยี่ยมครับ

14. ขอขอบคุณ

15. ได้รับการติดตามที่ดี มีระบบและเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดีค่ะ

16. เจ้าหน้าที่ประจำงานฝ่ายนี้ บริการได้ดี รวดเร็ว ค่อนข้างแคล่ว โดยรวมปฏิบัติหน้าที่อย่างดีเยี่ยม

17. ทำงานดี