



รายงานความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ปีการศึกษา 2562 (ปีงบประมาณ 2563)

## คำนำ

รายงานความพึงพอใจของคณาจารย์และบุคลากรที่มีต่อการบริการของสำนักงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีการศึกษา 2562 (ปีงบประมาณ 2563) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ประกอบด้วยหน่วยงานระดับกองหรือเทียบเท่า ได้แก่ กองกลาง กองพัฒนานักศึกษา กองนโยบายและแผน กลุ่มงานพัฒนากายภาพ ภูมิสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อม กลุ่มงานสื่อสารองค์กร ศูนย์กีฬาและนันทนาการ ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล ศูนย์ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์ ตามภารกิจของหน่วยงาน

สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานที่เป็นศูนย์กลางการบริหารและบริการของมหาวิทยาลัย สนับสนุนงานบริหารจัดการด้านผลิตบัณฑิต การบริการวิชาการ งานวิจัย งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เป็นหน่วยงานที่จำเป็นต้องมีการประสานงานกับบุคลากรในทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัย ได้แก่ ผู้บริหาร คณาจารย์ พนักงาน คนงาน นักศึกษา และผู้มาติดต่อจากภายนอก ดังนั้น จึงจำเป็นที่จะต้องมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านเวลา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำผลจากการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณคณาจารย์ บุคลากรภายใน และบุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีทั้ง 9 หน่วยงาน ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนางานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีครั้งต่อไป

สำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

## สารบัญ

	หน้า
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
1.1 ข้อมูลเบื้องต้นของสำนักงานอธิการบดี	7
1.2 วัตถุประสงค์	8
1.3 ประโยชน์	8
1.4 วิสัยทัศน์	9
1.5 พันธกิจ	9
1.6 โครงสร้างหน่วยงาน	10
<b>บทที่ 2 วิธีดำเนินงาน</b>	
2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	25
2.2 ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	25
2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	26
2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	26
<b>บทที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี</b>	
ตอนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี	28
ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองกลาง สังกัดสำนักงานอธิการบดี	34
ตอนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา สังกัดสำนักงานอธิการบดี	39
ตอนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองนโยบายและแผน สังกัดสำนักงานอธิการบดี	44
ตอนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานพัฒนา กายภาพ ภูมิสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อม สังกัดสำนักงานอธิการบดี	48
ตอนที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานสื่อสารองค์กร สังกัดสำนักงานอธิการบดี	53
ตอนที่ 7 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์กีฬาและ	58

นันทนาการ สังกัดสำนักงานอธิการบดี	
ตอนที่ 8 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล	63
สังกัดสำนักงานอธิการบดี	
ตอนที่ 9 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ทดสอบมาตรฐาน	67
ฝีมือแรงงาน สังกัดสำนักงานอธิการบดี	
ตอนที่ 10 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์พัฒนาภาษาและ	71
วิเทศสัมพันธ์สำนักงานอธิการบดี	

#### ภาคผนวก

- แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัย	75
ราชภัฏเพชรบุรี ปีการศึกษา 2562 (ปีงบประมาณ 2563)	

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	28
ตารางที่ 3.2 จำนวนและร้อยละของช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	28
ตารางที่ 3.3 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม	29
ตารางที่ 3.4 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี	30
ตารางที่ 3.5 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี	32
ตารางที่ 3.6 ตารางสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีการศึกษา 2562 (ปีงบประมาณ 2563)	33
ตารางที่ 3.7 จำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถามกองกลาง	34
ตารางที่ 3.8 จำนวนและร้อยละของช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามกองกลาง	34
ตารางที่ 3.9 จำนวนและร้อยละสถานะของผู้ตอบแบบสอบถามกองกลาง	35
ตารางที่ 3.10 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามกองกลาง	35
ตารางที่ 3.11 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองกลาง	36
ตารางที่ 3.12 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของกองกลาง สังกัดสำนักงานอธิการบดี	38
ตารางที่ 3.13 จำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถามกองพัฒนานักศึกษา	39
ตารางที่ 3.14 จำนวนและร้อยละของช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามกองพัฒนานักศึกษา	39
ตารางที่ 3.15 จำนวนและร้อยละสถานะของผู้ตอบแบบสอบถามกองพัฒนานักศึกษา	40
ตารางที่ 3.16 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามกองพัฒนา นักศึกษา	40
ตารางที่ 3.17 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา	41
ตารางที่ 3.18 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา	43

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.19 จำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถามกองนโยบายและแผน	44
ตารางที่ 3.20 จำนวนและร้อยละของช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามกองนโยบายและแผน	44
ตารางที่ 3.21 จำนวนและร้อยละสถานะของผู้ตอบแบบสอบถามกองนโยบายและแผน	45
ตารางที่ 3.22 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามกองนโยบายและแผน	45
ตารางที่ 3.23 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองนโยบายและแผน	46
ตารางที่ 3.24 จำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มงานพัฒนากายภาพ ภูมิสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อม	48
ตารางที่ 3.25 จำนวนและร้อยละของช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มงานพัฒนากายภาพ ภูมิสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อม	48
ตารางที่ 3.26 จำนวนและร้อยละสถานะของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มงานพัฒนากายภาพ ภูมิสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อม	49
ตารางที่ 3.27 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มงานพัฒนากายภาพ ภูมิสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อม	49
ตารางที่ 3.28 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานพัฒนากายภาพ ภูมิสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อม	50
ตารางที่ 3.29 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของกลุ่มงานพัฒนากายภาพ ภูมิสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อม	52
ตารางที่ 3.30 จำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มงานสื่อสารองค์กร	53
ตารางที่ 3.31 จำนวนและร้อยละของช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มงานสื่อสารองค์กร	53
ตารางที่ 3.32 จำนวนและร้อยละสถานะของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มงานสื่อสารองค์กร	54
ตารางที่ 3.33 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มงานสื่อสารองค์กร	54

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.34 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานสื่อสารองค์กร	55
ตารางที่ 3.35 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของกลุ่มงานสื่อสารองค์กร	57
ตารางที่ 3.36 จำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถามศูนย์กีฬาและ นันทนาการ	58
ตารางที่ 3.37 จำนวนและร้อยละของช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามศูนย์กีฬาและ นันทนาการ	58
ตารางที่ 3.38 จำนวนและร้อยละสถานะของผู้ตอบแบบสอบถามศูนย์กีฬาและ นันทนาการ	59
ตารางที่ 3.39 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามศูนย์กีฬา และนันทนาการ	59
ตารางที่ 3.40 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์กีฬาและนันทนาการ	60
ตารางที่ 3.41 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของศูนย์กีฬาและนันทนาการ	62
ตารางที่ 3.42 จำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถามศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล	63
ตารางที่ 3.43 จำนวนและร้อยละของช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามศูนย์เทคโนโลยี ดิจิทัล	63
ตารางที่ 3.44 จำนวนและร้อยละสถานะของผู้ตอบแบบสอบถามศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล	64
ตารางที่ 3.45 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามศูนย์ เทคโนโลยีดิจิทัล	64
ตารางที่ 3.46 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล	65
ตารางที่ 3.47 จำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถามศูนย์ทดสอบมาตรฐาน ฝีมือแรงงาน	67
ตารางที่ 3.48 จำนวนและร้อยละของช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามศูนย์ทดสอบ มาตรฐานฝีมือแรงงาน	67
ตารางที่ 3.49 จำนวนและร้อยละสถานะของผู้ตอบแบบสอบถามศูนย์ทดสอบมาตรฐาน ฝีมือแรงงาน	68

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.50 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามศูนย์ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน	68
ตารางที่ 3.51 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน	69
ตารางที่ 3.52 จำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถามศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์	71
ตารางที่ 3.53 จำนวนและร้อยละของช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์	71
ตารางที่ 3.54 จำนวนและร้อยละสถานะของผู้ตอบแบบสอบถามศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์	72
ตารางที่ 3.55 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์	72
ตารางที่ 3.56 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์	73



## สารบัญแผนภูมิ

	หน้า
ภาพที่ 1 แผนภูมิโครงสร้างกองกลาง	10
ภาพที่ 2 แผนภูมิโครงสร้างกองกลาง	11
ภาพที่ 3 แผนภูมิโครงสร้างกองนโยบายและแผน	13
ภาพที่ 4 แผนภูมิโครงสร้างกองพัฒนานักศึกษา	15
ภาพที่ 5 แผนภูมิโครงสร้างงานพัฒนากายภาพ ภูมิสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อม	16
ภาพที่ 6 แผนภูมิโครงสร้างกลุ่มงานสื่อสารองค์กร	18
ภาพที่ 7 แผนภูมิโครงสร้างศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์	19
ภาพที่ 8 แผนภูมิโครงสร้างศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล	20
ภาพที่ 9 แผนภูมิโครงสร้างศูนย์กีฬาและนันทนาการ	21
ภาพที่ 10 แผนภูมิโครงสร้างศูนย์ทดสอบฝีมือแรงงาน	23

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ข้อมูลเบื้องต้นของสำนักงานอธิการบดี

สำนักงานอธิการบดีเป็นหน่วยงานที่เป็นศูนย์กลางการบริหารและบริการของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีภาระหน้าที่ในการประสานงานกับบุคลากรในทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัย ได้แก่ ผู้บริหาร คณาจารย์ พนักงาน คนงาน นักศึกษา และผู้มาติดต่อจากภายนอก จึงเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นควบคู่กับสถาบันมาโดยตลอด ตั้งแต่มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรียังเป็นโรงเรียนฝึกหัดครูและยกฐานะเป็นวิทยาลัยครู สถาบันราชภัฏเพชรบุรี และมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ตามลำดับ

แต่เดิมสำนักงานอธิการบดี เป็นเพียง “ฝ่ายธุรการ” ของโรงเรียนฝึกหัดครูเพชรบุรี ต่อมาปี พ.ศ. 2502 โรงเรียนฝึกหัดครูเพชรบุรีได้ยกฐานะเป็นวิทยาลัยครูเพชรบุรี “ฝ่ายธุรการ” จึงเปลี่ยนเป็น “สำนักงานอธิการ”

ในปี พ.ศ. 2538 มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 วิทยาลัยครูเพชรบุรี ได้รับการยกฐานะเป็นสถาบันราชภัฏเพชรบุรี สำนักงานอธิการจึงเปลี่ยนเป็น “สำนักงานอธิการบดี” และ พ.ศ. 2542 กระทรวงศึกษาธิการได้ออกประกาศการแบ่งส่วนราชการในสถาบันราชภัฏฉบับใหม่ ทำให้สำนักงานอธิการบดีมีภาระหน้าที่และแบ่งงานออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอำนวยการ กลุ่มการเงินและพัสดุ กลุ่มงานบริการ และกลุ่มอาคารสถานที่และรักษาความปลอดภัย

จากนั้นเมื่อวันที่ 14 มิถุนายน พ.ศ. 2547 ได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 มีผลทำให้สถาบันราชภัฏเพชรบุรี ยกฐานะเป็น “มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี”

วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2548 มีกฎกระทรวง จัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2548 ให้จัดตั้งสำนักงานอธิการบดีเป็นส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีและประกาศในราชกิจจานุเบกษา หน้า 39 เล่ม 122 ตอนที่ 20ก ลงวันที่ 8 มีนาคม 2548

วันที่ 22 พฤษภาคม พ.ศ. 2549 ได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องการแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี พ.ศ. 2549 ให้แบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานอธิการบดี ดังนี้ (1) กองกลาง (2) กองนโยบายและแผน (3) กองพัฒนานักศึกษา และประกาศในราชกิจจานุเบกษา หน้า 24 เล่ม 123 ตอนที่ 62ง ลงวันที่ 29 มิถุนายน 2549 ส่งผลให้สำนักงานอธิการบดีเป็นหน่วยงานกลางในการบริหารจัดการและบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ซึ่งมีสถานภาพเป็น

องค์กรที่มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้นและสภามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีได้แบ่งส่วนราชการในสำนักงานอธิการบดี ดังนี้

กองกลาง ประกอบด้วย งานบริหารทั่วไป งานบริหารงานบุคคล งานบริหารคลังและทรัพย์สิน งานบริหารพัสดุ อาคารสถานที่และสาธารณูปโภค งานประชุมและการประชาสัมพันธ์

กองนโยบายและแผน ประกอบด้วย งานบริหารทั่วไป งานนโยบายและยุทธศาสตร์ งานวิเทศสัมพันธ์

กองพัฒนานักศึกษา ประกอบด้วย งานบริหารทั่วไป งานกิจกรรมนักศึกษา งานบริการและสวัสดิการ

ในปี พ.ศ. 2562 สำนักงานอธิการบดีได้ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยและภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เป็น 9 หน่วยงาน ได้แก่ กองกลาง กองพัฒนานักศึกษา กองนโยบายและแผน กลุ่มงานพัฒนากายภาพ ภูมิสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อม กลุ่มงานสื่อสารองค์กร ศูนย์กีฬาและนันทนาการ ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล ศูนย์ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์

ถึงแม้ว่าสำนักงานอธิการบดี จะมีการเปลี่ยนชื่อและจัดระบบโครงสร้างหน่วยงานให้ดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วขึ้นก็ตาม สำนักงานอธิการบดีก็ยังคงเป็นหน่วยงานกลางในการทำหน้าที่บริหารจัดการ ประสานงาน ให้การสนับสนุนงานบริหารจัดการด้านผลิตบัณฑิต การบริการวิชาการ งานวิจัย งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การให้ความสะดวกในด้านต่าง ๆ ตามนโยบายของมหาวิทยาลัย ให้มีคุณภาพเพื่อความก้าวหน้าของมหาวิทยาลัยสืบไป

## 1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
- 2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

## 1.3 ประโยชน์

สนับสนุนการบริหาร สร้างงาน สร้างคุณภาพ

#### 1.4 วิสัยทัศน์

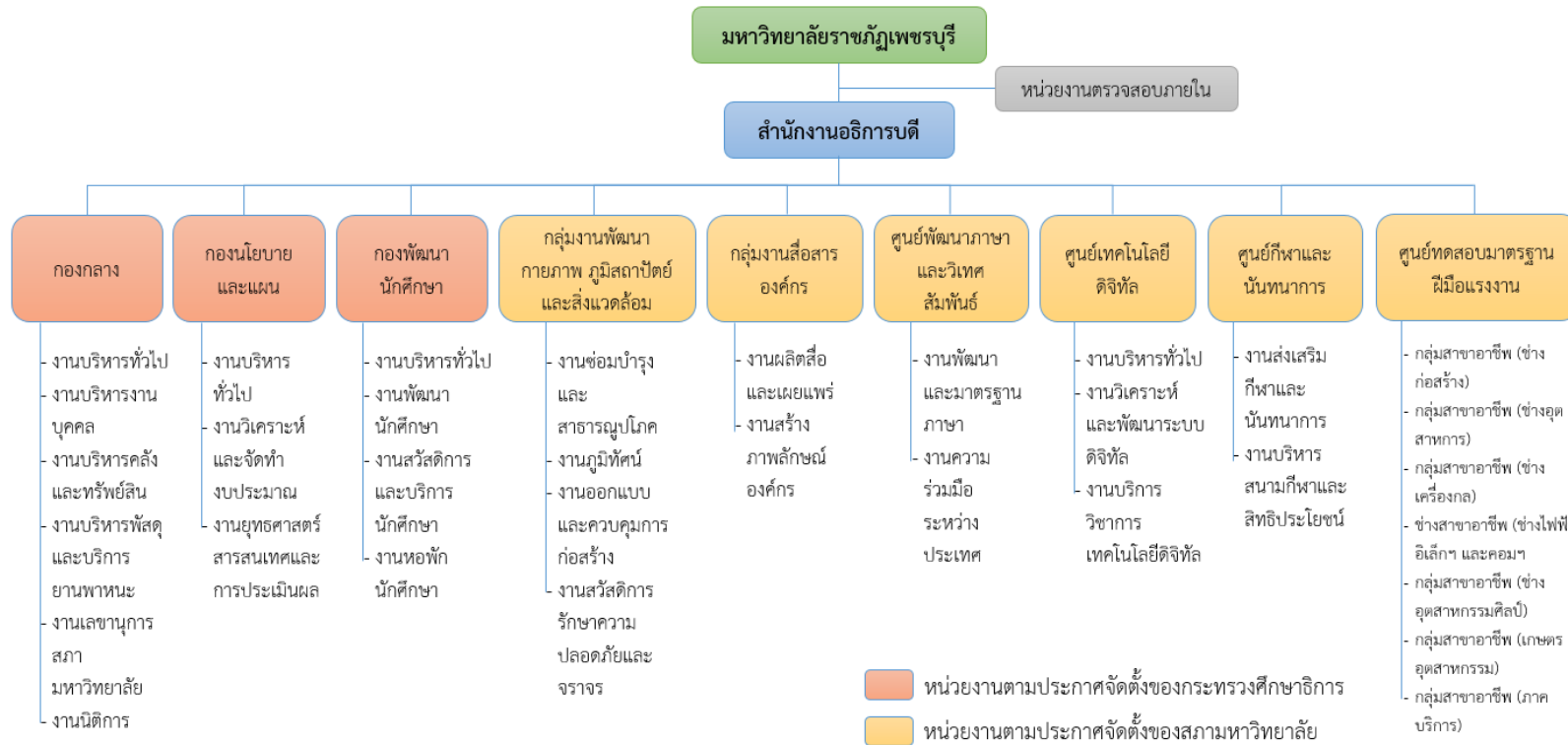
ในปี 2564 จะเป็นองค์กรสมรรถนะสูงในการบริหารจัดการและการให้บริการที่เป็นเลิศ

#### 1.5 พันธกิจ

- 1) พัฒนาระบบการบริหารจัดการให้มีสมรรถนะสูง
- 2) พัฒนาระบบการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ
- 3) พัฒนาระบบบริหารจัดการสินทรัพย์ที่มีอยู่ให้เกิดรายได้

## 1.6 โครงสร้างหน่วยงาน

### การแบ่งส่วนราชการและหน่วยงานภายใน ในสังกัดสำนักงานอธิการบดี

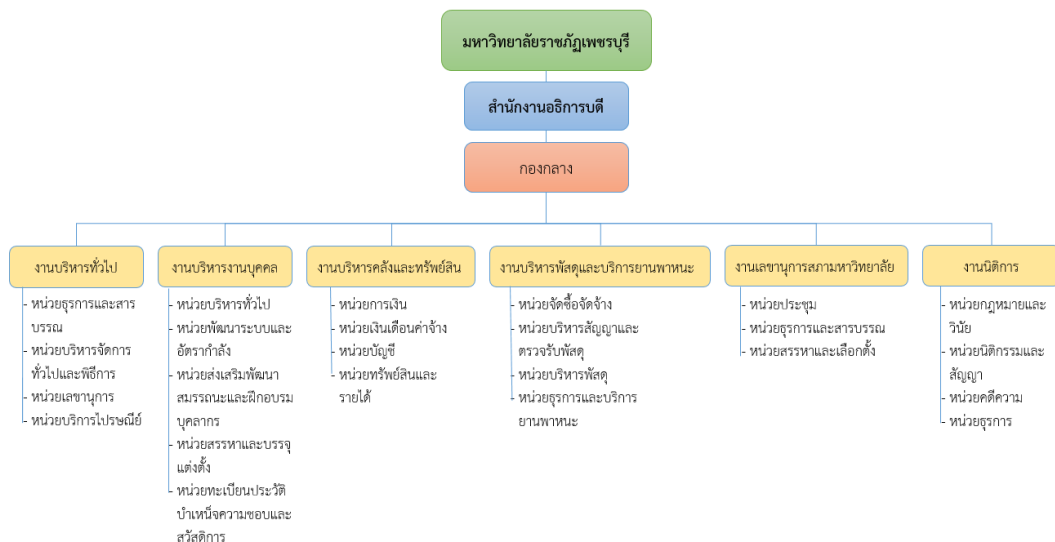


ภาพที่ 1 แผนภูมิโครงสร้างกองกลาง

สำนักงานอธิการบดีมีภาระหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานของอธิการบดี เพื่อดำเนินภารกิจของมหาวิทยาลัย ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และพันธกิจของมหาวิทยาลัย รวมทั้งหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย โดยแบ่งหน่วยงานภายในของสำนักงานออกเป็น 3 กอง 2 กลุ่มงาน และ 4 ศูนย์ ได้แก่ กองกลาง กองนโยบายและแผน กองพัฒนานักศึกษา กลุ่มงานพัฒนากายภาพ ภูมิสถาปัตยกรรม และสิ่งแวดล้อม กลุ่มงานสื่อสารองค์กร ศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์ ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล และศูนย์กีฬาและนันทนาการ

### 1.6.1 กองกลาง

#### แผนภูมิโครงสร้างกองกลาง



ภาพที่ 2 แผนภูมิโครงสร้างกองกลาง

#### 1) ภาระหน้าที่ของส่วนงานในกองกลาง มีดังนี้

(1) **งานบริหารทั่วไป** มีหน้าที่ รับ – ส่ง ลงทะเบียน แยกประเภท ตรวจสอบ และนำเสนอผู้บริหารสั่งการ และจัดส่งหนังสือเอกสารให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดเก็บและค้นหาหนังสือ จัดทำหนังสือโต้ตอบ คำสั่ง ประกาศ ให้ข้อมูลเบื้องต้นและคัดแยกหนังสือเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการตามคำสั่งมอบหมายงาน ตลอดจนจัดทำฐานข้อมูลหนังสือราชการส่งออก คำสั่ง ประกาศ เพื่อสะดวกในการค้นหา งานเลขานุการ งานบริการด้านไปรษณีย์ และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

(2) **งานบริหารงานบุคคล** มีหน้าที่ควบคุม ดูแล วิเคราะห์ เกี่ยวกับตำแหน่งเงินเดือนกรอบอัตราค่าจ้าง การสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง การขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ การประเมิน

และแต่งตั้งบุคคลเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น งานพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร ทะเบียนประวัติและบำเหน็จความชอบของบุคลากรมหาวิทยาลัย และสั่งการให้เป็นไปตามภารกิจของงานบริหารงานบุคคล รวมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำ แก้ปัญหาต่าง ๆ และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

**(3) งานบริหารคลังและทรัพย์สิน** มีภารกิจหลักในการควบคุมและดำเนินการเกี่ยวกับการเงินและรายได้ของมหาวิทยาลัย ทั้งเงินงบประมาณแผ่นดิน และงบประมาณจากรายได้ของมหาวิทยาลัย การรับเงิน การจ่ายเงิน การนำส่งเงิน การเก็บรักษาเงิน และเอกสารทางการเงิน การตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกาเบิกจ่ายเงิน ควบคุมการเบิกจ่าย ให้คำแนะนำด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และแนวปฏิบัติด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ บริหารงานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จ บำนาญ และเงินอื่น ๆ รวมถึงควบคุมและดำเนินการเกี่ยวกับระบบการบันทึกบัญชีเงินงบประมาณแผ่นดิน และเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย การบริหารการลงทุน หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย การพิจารณาการขออนุมัติโครงการ การพิจารณาร่างระเบียบทางการเงินของหน่วยงานต่าง ๆ และประสานงานให้หน่วยงานดำเนินการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัย และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

**(4) งานบริหารพัสดุและบริการยานพาหนะ** มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริการยานพาหนะ โดยดำเนินการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงการเก็บ การบันทึก การเบิกจ่าย การยืม การตรวจสอบ การควบคุม บำรุงรักษา และจำหน่ายพัสดุที่ไม่จำเป็นต้องใช้ในราชการ การวิเคราะห์ราคา ค่าเสื่อมราคา และการให้บริการด้านยานพาหนะของมหาวิทยาลัย บริการทั้งภายในและภายนอกให้กับบุคลากรและนักศึกษา และปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

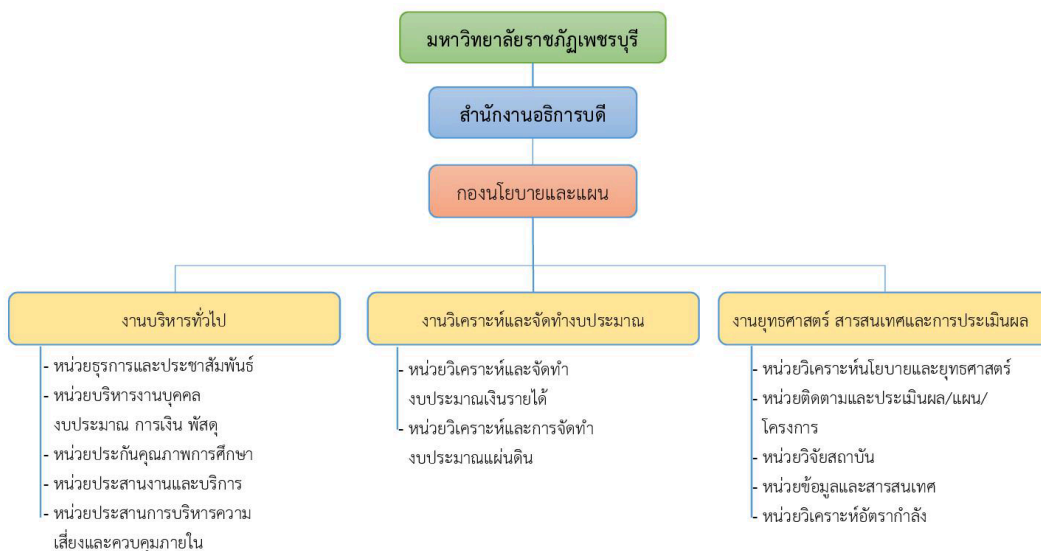
**(5) งานเลขานุการสภามหาวิทยาลัย** มีหน้าที่รับผิดชอบงานประชุมต่าง ๆ สนับสนุนการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามนโยบายของมหาวิทยาลัย ซึ่งลักษณะของงานเลขานุการสภามหาวิทยาลัย ดำเนินการด้านการประชุมเป็นหลัก ได้แก่ การประชุมสภามหาวิทยาลัย การประชุมคณะกรรมการสภาวิชาการ และการประชุมคณะกรรมการส่งเสริมกิจการมหาวิทยาลัย งานธุรการ และสารบรรณ งานพิธีการต่าง ๆ เพื่อให้การบริหารมหาวิทยาลัยสำเร็จบรรลุตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

**(6) งานนิติการ** ปฏิบัติงานด้านกฎหมาย โดยมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับพิจารณาตรวจร่าง ปรับปรุงแก้ไข กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย จัดทำยกร่างและตรวจสอบนิติกรรมสัญญาของมหาวิทยาลัย ที่ทำขึ้นกับบุคคลภายในและภายนอก ศึกษาข้อมูล วิเคราะห์และสรุปผลเกี่ยวกับข้อกฎหมาย ให้คำปรึกษาแนะนำ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านกฎหมายและนิติกรรมต่าง ๆ แก่บุคลากรและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ดำเนินการเกี่ยวกับคดีความทั้งในทางแพ่ง ทางอาญาและคดี

ทางปกครอง พิจารณาวินิจฉัยปัญหากฎหมาย รวบรวมข้อเท็จจริง และพยานหลักฐานเพื่อดำเนินการทางคดี การดำเนินการบังคับคดี ตรวจสอบพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับวินัยของบุคลากร ตรวจสอบพิจารณาเกี่ยวกับการร้องทุกข์ หรืออุทธรณ์ของบุคลากร การดำเนินการเกี่ยวกับการสอบข้อเท็จจริง สอบวินัยและหาผู้รับผิดชอบทางละเมิด การดำเนินการกับบุคลากรที่ผิดสัญญาการศึกษา สัญญารับทุน สัญญากู้ยืมเงินเรียน นอกจากนี้ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ยังทำหน้าที่ในการกำหนดแผนงาน ให้คำปรึกษาแนะนำ ปรับปรุงแก้ไข และแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องต่าง ๆ ในการปฏิบัติที่รับผิดชอบ

**1.6.2 กองนโยบายและแผน** เป็นหน่วยยุทธศาสตร์ในการวิเคราะห์กลั่นกรองนโยบาย และยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย และพัฒนาแผนงาน/โครงการเชิงรุกเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ใหม่มหาวิทยาลัยราชภัฏ ประสานงานกับสำนักงานงบประมาณเพื่อเสนอขอตั้งงบประมาณ และเสนอกรอบวงเงินงบประมาณต่อมหาวิทยาลัย กำหนดแนวทางการจัดทำงบประมาณทั้งงบประมาณแผ่นดินและรายได้ ติดตามประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ ศึกษาวิจัยเชิงนโยบาย วิเคราะห์และจัดทำกรอบอัตรากำลัง

### แผนภูมิโครงสร้างกองนโยบายและแผน



ภาพที่ 3 แผนภูมิโครงสร้างกองนโยบายและแผน

#### 1) ภาระหน้าที่ของส่วนงานในกองนโยบายและแผน มีดังนี้

##### (1) งานบริหารทั่วไป

- หน่วยธุรการและประชาสัมพันธ์
- หน่วยบริหารงานบุคคล งบประมาณ การเงิน พัสดุ



- หน่วยประกันคุณภาพการศึกษา
- หน่วยประสานงานและบริการ
- หน่วยประสานการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน

**(2) งานวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณ**

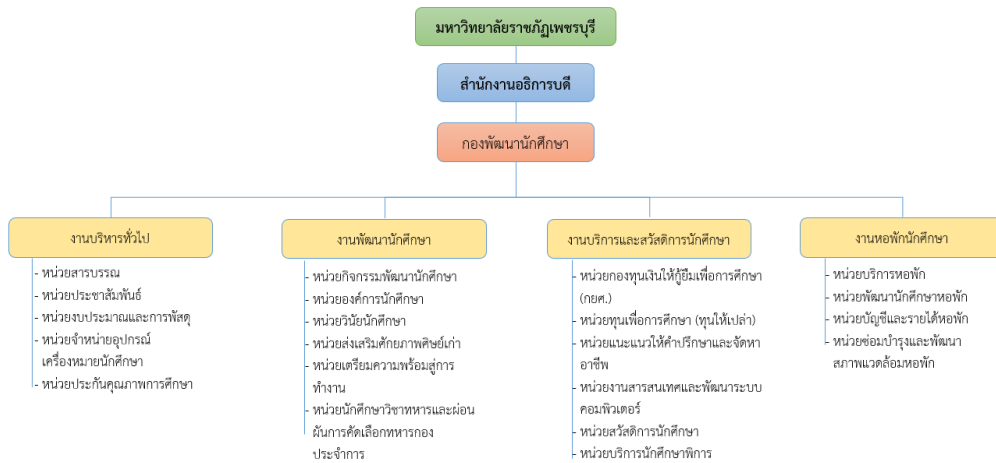
- หน่วยวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้
- หน่วยวิเคราะห์และการจัดทำงบประมาณแผ่นดิน

**(3) งานยุทธศาสตร์ สารสนเทศและการประเมินผล**

- หน่วยวิเคราะห์นโยบายและยุทธศาสตร์
- หน่วยติดตามและประเมินผล/แผน/โครงการ
- หน่วยวิจัยสถาบัน
- หน่วยข้อมูลและสารสนเทศ
- หน่วยวิเคราะห์อัตราค่าจ้าง

**1.6.3 กองพัฒนานักศึกษา** สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน กำกับดูแลนักศึกษาให้อยู่ในระเบียบวินัยและกฎเกณฑ์ของสังคม อีกทั้งทำหน้าที่เสริมสร้างพัฒนานักศึกษาให้มีทักษะในการประกอบอาชีพ ได้แก่ ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม ทักษะสารสนเทศ สื่อ เทคโนโลยี ทักษะชีวิตและอาชีพ เพื่อให้นักศึกษามีความยืดหยุ่นรู้จักปรับตัว มีความคิดริเริ่มสร้างสิ่งใหม่ ๆ รู้จักสังคม เรียนรู้วัฒนธรรม มีความเป็นผู้นำ มีความรับผิดชอบ รวมถึงมีคุณธรรมจริยธรรมในการดำเนินชีวิต มีสุขภาพที่ดีสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ ตลอดจนให้บริการและจัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้กับนักศึกษาได้แก่ หอพักนักศึกษาทุนการศึกษา กองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา การรักษาพยาบาล การเรียนนักศึกษาวិชาทหารและการผ่อนผันการคัดเลือกทหารกองประจำการ และเมื่อนักศึกษาสำเร็จการศึกษา จะสามารถใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข

## แผนภูมิโครงสร้างกองพัฒนานักศึกษา



ภาพที่ 4 แผนภูมิโครงสร้างกองพัฒนานักศึกษา

### 1) ภาระหน้าที่ของส่วนงานในกองพัฒนานักศึกษามีดังนี้

#### (1) งานบริหารทั่วไป

- หน่วยงานบรรณ
- หน่วยประชาสัมพันธ์
- หน่วยงบประมาณและการพัสดุ
- หน่วยจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องหมายนักศึกษา
- หน่วยประกันคุณภาพการศึกษา

#### (2) งานพัฒนานักศึกษา

- หน่วยงานกิจกรรมพัฒนานักศึกษา
- หน่วยองค์การนักศึกษา
- หน่วยวินัยนักศึกษา
- หน่วยส่งเสริมศักยภาพศิษย์เก่า
- หน่วยเตรียมความพร้อมสู่การทำงาน
- หน่วยนักศึกษาวิชาทหารและผ่อนผันการคัดเลือกทหารและผ่อนผันการคัดเลือกทหารกองประจำการ

#### (2) งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา

- หน่วยกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)
- หน่วยทุนเพื่อการศึกษา (ทุนให้เปล่า)

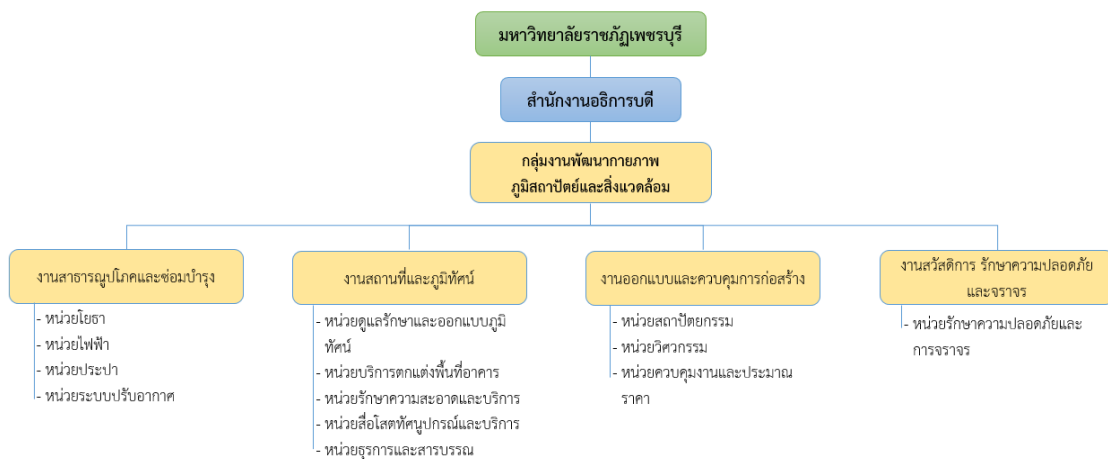
- หน่วยแนะแนวให้คำปรึกษาและจัดหาอาชีพ
- หน่วยสารสนเทศและพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์
- หน่วยสวัสดิการนักศึกษา
- หน่วยบริการนักศึกษาพิการ

**(4) งานหอพักนักศึกษา**

- หน่วยบริการหอพักนักศึกษา
- หน่วยพัฒนานักศึกษาหอพัก
- หน่วยบัญชีและรายได้หอพัก
- หน่วยซ่อมบำรุงและพัฒนาสภาพแวดล้อมหอพัก

**1.6.4 กลุ่มงานพัฒนากายภาพ ภูมิสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อม** กำกับดูแลระบบงานกายภาพให้เป็นไปตามผังแม่บท จัดทำข้อมูลอาคาร (GIS) ปรับปรุงแบบอาคาร และแบบระบบสาธารณูปการ ปรับปรุงผังแม่บท รับผิดชอบงานด้านวิศวกรรม อาทิ สำรอง ออกแบบคำนวณโครงการสร้างอาคาร สิ่งปลูกสร้าง ออกแบบทางวิศวกรรมการทาง ออกแบบทางวิศวกรรมไฟฟ้า สุขาภิบาล การตรวจสอบและทดสอบทางด้านวิศวกรรม กำกับดูแลรักษาสวนหย่อม สนามหญ้า รวมทั้งต้นไม้ใหญ่ที่ให้ร่มเงา รักษาความสงบเรียบร้อยในชีวิตและทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย

**แผนภูมิโครงสร้างกลุ่มงานพัฒนากายภาพ ภูมิสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อม**



**ภาพที่ 5** แผนภูมิโครงสร้างงานพัฒนากายภาพ ภูมิสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อม

มีดังนี้

1) ภาระหน้าที่ของส่วนงานในกลุ่มงานพัฒนากายภาพ ภูมิสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อม

(1) งานสาธารณูปโภคและซ่อมบำรุง

- หน่วยโยธา
- หน่วยไฟฟ้า
- หน่วยประปา
- หน่วยระบบปรับอากาศ

(2) งานสถานที่และภูมิทัศน์

- หน่วยดูแลรักษาและออกแบบภูมิทัศน์
- หน่วยบริการตกแต่งพื้นที่อาคาร
- หน่วยรักษาความสะอาดและบริการ
- หน่วยธุรการและสารบรรณ

(3) งานออกแบบและควบคุมการก่อสร้าง

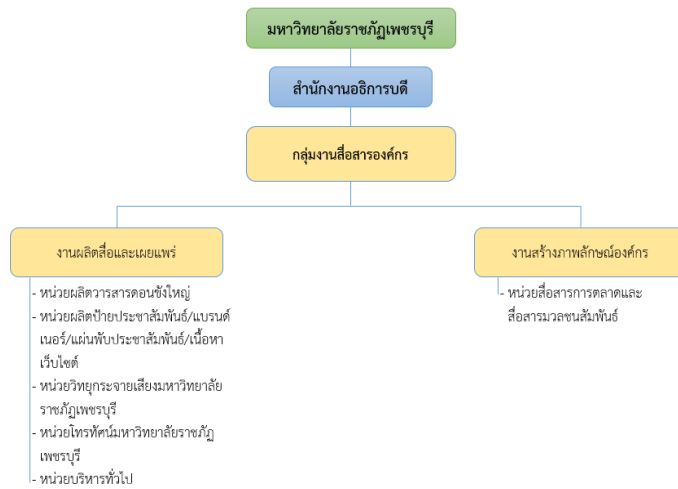
- หน่วยสถาปัตยกรรม
- หน่วยวิศวกรรม
- หน่วยควบคุมงานและประมาณราคา

(4) งานสวัสดิการ รักษาความปลอดภัยและจราจร

- หน่วยรักษาความปลอดภัยและการจราจร

1.6.5 กลุ่มงานสื่อสารองค์กร ทำหน้าที่เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร บทบาท ภารกิจ และผลการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี บริการวิชาการ งานวิจัย การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม รวมทั้งเผยแพร่ผลงานวิชาการสู่ชุมชน โดยผ่านสื่อและช่องทางต่าง ๆ อาทิ สื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อมวลชน เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน เกิดการรับรู้ เกิดความเชื่อมั่น มีทัศนคติที่ดี มีความพึงพอใจ และมีความศรัทธาต่อมหาวิทยาลัย

## แผนภูมิโครงสร้างกลุ่มงานสื่อสารองค์กร



ภาพที่ 6 แผนภูมิโครงสร้างกลุ่มงานสื่อสารองค์กร

1) ภาระหน้าที่ของส่วนงานในกลุ่มงานสื่อสารองค์กร ให้แบ่งส่วนงาน มีดังนี้

(1) งานผลิตสื่อและเผยแพร่

- หน่วยผลิตวารสารตอนซังใหญ่
- หน่วยผลิตป้ายประชาสัมพันธ์/แบนด์เนอร์/แผ่นพับประชาสัมพันธ์/เนื้อหาเว็บไซต์
- หน่วยวิทยุกระจายเสียงและเสียงตามสายภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
- หน่วยโทรทัศน์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
- หน่วยบริหารทั่วไป

(2) งานสร้างภาพลักษณ์องค์กร

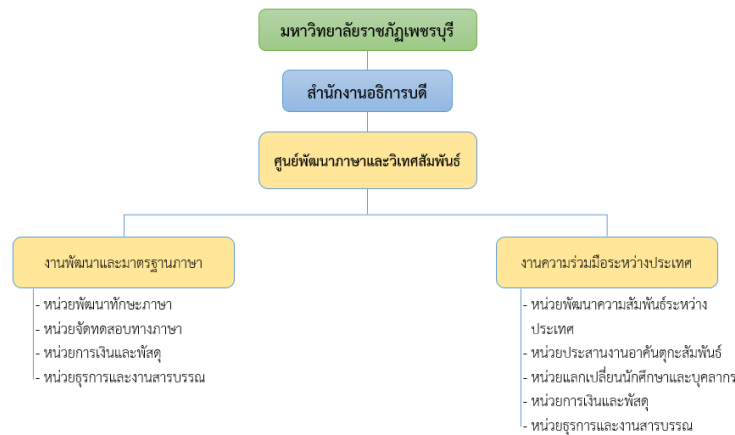
- หน่วยสื่อสารการตลาดและสื่อมวลชนสัมพันธ์

**1.6.6 ศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์** พัฒนาทักษะภาษาให้กับนักศึกษา บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี และบุคคลภายนอกที่สนใจจะพัฒนาด้านทักษะภาษา โดยมีการเสริมสร้างและพัฒนาความรู้ทางด้านภาษา และเป็นศูนย์ทดสอบความรู้ด้านภาษา พร้อมทั้งให้บริการวิชาการแก่บุคลากรภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

ดำเนินการเกี่ยวกับการติดต่อประสานงานด้านการขอและให้ความร่วมมือทางวิชาการกับหน่วยงานทั้งในและต่างประเทศ เตรียมข้อมูลเพื่อให้รายละเอียดเรื่องทุนการศึกษา ฝึกอบรม วิจัยหรือดูงาน แพลนเอกสารและร่างโต้ตอบหนังสือราชการ อำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ แก่ผู้เชิญชวน นักศึกษา

และบุคลากรชาวต่างประเทศ รวมถึงอาคันตุกะที่มาเยือนมหาวิทยาลัย และการให้คำปรึกษา ตอบปัญหา และชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

### แผนภูมิโครงสร้างศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์



ภาพที่ 7 แผนภูมิโครงสร้างศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์

#### 1) ภาระหน้าที่ของส่วนงานในศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์ มีดังนี้

##### (1) งานพัฒนาและมาตรฐานภาษา

- หน่วยพัฒนาทักษะภาษา
- หน่วยจัดทดสอบทางภาษา
- หน่วยการเงินและพัสดุ
- หน่วยธุรการและงานสารบรรณ

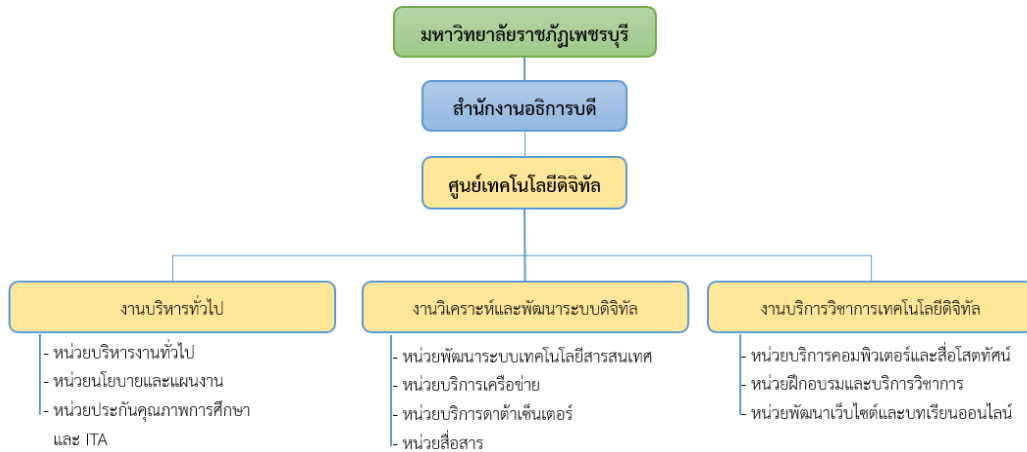
##### (2) งานความร่วมมือระหว่างประเทศ

- หน่วยพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ
- หน่วยประสานงานอาคันตุกะสัมพันธ์
- หน่วยแลกเปลี่ยนนักศึกษาและบุคลากร
- หน่วยการเงินและพัสดุ
- หน่วยธุรการและงานสารบรรณ

1.6.7 ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล ให้บริการระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบงานคอมพิวเตอร์ ระบบงานบริหารจัดการฐานข้อมูล และระบบสื่อผสม ให้บริการเทคโนโลยี

สารสนเทศแก่มหาวิทยาลัยและสังคมในรูปแบบของการให้คำปรึกษา การให้บริการความรู้ทางวิชาการ พร้อมประสานความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก ส่งเสริมให้นักศึกษา บุคลากร ประยุกต์ใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนามาตรฐานและปรับปรุงคุณภาพการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง

### แผนภูมิโครงสร้างศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล



ภาพที่ 8 แผนภูมิโครงสร้างศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล

#### 1) ภาระหน้าที่ของส่วนงานในศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล มีดังนี้

##### (1) งานบริหารทั่วไป

- หน่วยบริหารงานทั่วไป
- หน่วยนโยบายและแผนงาน
- หน่วยประกันคุณภาพการศึกษาและ ITA

##### (2) งานวิเคราะห์และพัฒนาระบบดิจิทัล

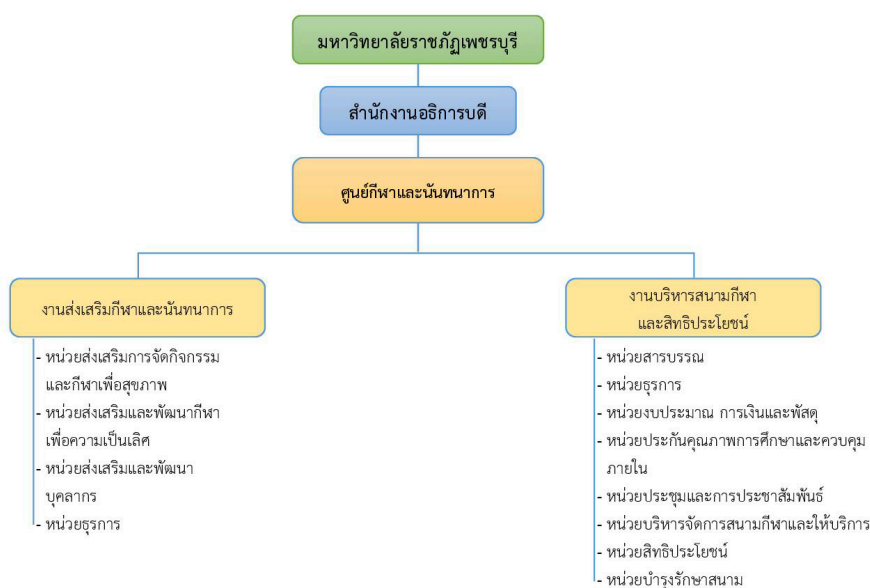
- หน่วยพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- หน่วยบริการเครือข่าย
- หน่วยบริการดาต้าเซ็นเตอร์
- หน่วยสื่อสาร

##### (3) งานบริการวิชาการเทคโนโลยีดิจิทัล

- หน่วยบริการคอมพิวเตอร์และสื่อทัศน
- หน่วยฝึกอบรมและบริการวิชาการ
- หน่วยพัฒนาเว็บไซต์และบทเรียนออนไลน์

1.6.8 ศูนย์กีฬาและนันทนาการ ส่งเสริมสุขภาพของนักศึกษาและบุคลากร จัดกิจกรรมและการแข่งขันกีฬาภายใน พัฒนากีฬาของมหาวิทยาลัยเพื่อก้าวสู่ความเป็นเลิศ พัฒนาบุคลากรด้านกีฬา ของมหาวิทยาลัยให้มีความรู้ ความสามารถ สนับสนุนบุคลากรด้านกีฬา สุขภาพ และอุปกรณ์กีฬาต่อหน่วยงานภายใน และภายนอก พัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นศูนย์กลางด้านกีฬาของจังหวัด ตลอดทั้งเป็นสถานที่ในการฝึกซ้อมการแข่งขัน และการฝึกอบรมด้านกีฬาและสุขภาพ สร้างเครือข่ายกับโรงเรียนและหน่วยงานภายนอก ดูแล บำรุงรักษาอาคารกีฬาและสนามกีฬา กำกับดูแลการใช้อาคารกีฬาและสนามกีฬา ให้เป็นไปตามระเบียบ จัดหารายได้จากทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยที่อยู่ในการควบคุมดูแล

### แผนภูมิโครงสร้างศูนย์กีฬาและนันทนาการ



ภาพที่ 9 แผนภูมิโครงสร้างศูนย์กีฬาและนันทนาการ

#### 1) ภาระหน้าที่ของส่วนงานในศูนย์กีฬาและนันทนาการ มีดังนี้

##### (1) งานส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ

- หน่วยส่งเสริมการจัดกิจกรรมและกีฬาเพื่อสุขภาพ
- หน่วยส่งเสริมและพัฒนากีฬาเพื่อความเป็นเลิศ
- หน่วยส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร

##### (2) งานบริหารสนามกีฬาและสันทนาการ

- หน่วยสารบรรณ
- หน่วยธุรการ
- หน่วยงบประมาณ การเงินและพัสดุ



- หน่วยประกันคุณภาพการศึกษาและควบคุมภายใน
- หน่วยประชุมและการประชาสัมพันธ์
- หน่วยบริหารจัดการสนามกีฬาและให้บริการ
- หน่วยสิทธิประโยชน์
- หน่วยบำรุงรักษาสนาม

**1.6.9 ศูนย์ทดสอบฝีมือแรงงาน** ศูนย์ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี มีการจัดการกลุ่มสาขาอาชีพตามระเบียบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ เพื่อสนับสนุนภารกิจหลักของศูนย์ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน โดยดำเนินงานตามภารกิจสอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ได้แก่ (1) ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพมุ่งสู่สากล สร้างอัตลักษณ์ให้เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บัณฑิตและสังคม โดยคำนึงถึงหลักกระจายโอกาสทางการศึกษาอย่างเท่าเทียม (2) ให้บริการวิชาการ ถ่ายทอดองค์ความรู้ และเทคโนโลยีนวัตกรรมบนพื้นฐานปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงที่ตอบสนองความต้องการของชุมชน สังคม และประเทศชาติ, ดำเนินงานตามภารกิจสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ได้แก่ (1) การยกระดับคุณภาพบัณฑิต (2) การเร่งรัดและยกระดับการให้บริการวิชาการที่ตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น (3) การสร้างความเป็นสากล

ศูนย์ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ขับเคลื่อนโดยกลุ่มสาขาอาชีพทั้งหมด 7 กลุ่มสาขาอาชีพ ได้แก่ 1) กลุ่มสาขาอาชีพช่างก่อสร้าง 2) กลุ่มสาขาอาชีพช่างอุตสาหกรรม 3) กลุ่มสาขาอาชีพช่างเครื่องกล 4) กลุ่มสาขาอาชีพช่างไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ 5) กลุ่มสาขาอาชีพช่างอุตสาหกรรมศิลป์ 6) กลุ่มสาขาอาชีพเกษตรอุตสาหกรรม 7) กลุ่มสาขาอาชีพภาคบริการ ทั้งหมดนี้เพื่อพัฒนาบุคลากร และทรัพยากรในท้องถิ่นเข้าสู่มาตรฐานสากล โดยในแต่ละกลุ่มสาขาอาชีพมีหน่วยการจัดการ ดังนี้

## แผนภูมิโครงสร้างศูนย์ทดสอบฝีมือแรงงาน



ภาพที่ 10 แผนภูมิโครงสร้างศูนย์ทดสอบฝีมือแรงงาน

### 1) ภาระหน้าที่ของส่วนงานในศูนย์ทดสอบฝีมือแรงงาน มีดังนี้

#### (1) กลุ่มงานสาขาอาชีพ (ช่างก่อสร้าง)

- หน่วยบริหารทั่วไป
- หน่วยการเงินและพัสดุ
- หน่วยงานวัดผลและประเมินผล

#### (2) กลุ่มงานสาขาอาชีพ (ช่างอุตสาหกรรม)

- หน่วยบริหารทั่วไป
- หน่วยการเงินและพัสดุ
- หน่วยงานวัดผลและประเมินผล

#### (3) กลุ่มงานสาขาอาชีพ (ช่างเครื่องกล)

- หน่วยบริหารทั่วไป
- หน่วยการเงินและพัสดุ
- หน่วยงานวัดผลและประเมินผล

#### (4) กลุ่มงานสาขาอาชีพ (ช่างไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์ และคอมพิวเตอร์)

- หน่วยบริหารทั่วไป
- หน่วยการเงินและพัสดุ
- หน่วยงานวัดผลและประเมินผล

#### (5) กลุ่มงานสาขาอาชีพ (ช่างอุตสาหกรรมศิลป์)

- หน่วยบริหารทั่วไป
- หน่วยการเงินและพัสดุ
- หน่วยงานวัดผลและประเมินผล

(6) กลุ่มงานสาขาอาชีพ (ช่างเกษตรอุตสาหกรรม)

- หน่วยบริหารทั่วไป
- หน่วยการเงินและพัสดุ
- หน่วยงานวัดผลและประเมินผล

(7) กลุ่มงานสาขาอาชีพ (ช่างภาคบริการ)

- หน่วยบริหารทั่วไป
- หน่วยการเงินและพัสดุ
- หน่วยงานวัดผลและประเมินผล

## บทที่ 2

### วิธีดำเนินงาน

#### 2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ประจำปีการศึกษา 2562 (ปีงบประมาณ 2563) แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 หน่วยงานที่ให้บริการ เป็นข้อความแบบเลือกตอบสำหรับหน่วยงานที่ได้รับการประเมินจำนวน 9 หน่วยงาน

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อความแบบเลือกตอบสำหรับสอบถามข้อมูลทั่วของคณาจารย์และบุคลากร เป็นคำถามปลายเปิดแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ เป็นข้อความแบบมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ สำหรับสอบถามความพึงพอใจของคณาจารย์และบุคลากรที่มีต่อการบริการของกองนโยบายและแผน จำนวน 5 ด้าน 14 ข้อ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

#### 2.2 ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ คณาจารย์ บุคลากรภายใน และบุคคลภายนอก ที่ใช้บริการหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีในปีการศึกษา 2562 (ปีงบประมาณ 2563) ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม 2562 – 30 มิถุนายน 2563 เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากร จึงเลือกใช้วิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร

$$n = \frac{1}{e^2}$$

เมื่อ  $n$  คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$e$  คือ คลาดคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง ในการประเมินนี้ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

เมื่อแทนค่าผู้วิจัยจะต้องเก็บกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดอย่างน้อย 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการแบบสะดวก จากผู้ใช้บริการหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีทั้ง 9 หน่วยงาน

### 2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยคณาจารย์และบุคลากรสามารถประเมินออนไลน์เมื่อได้รับบริการจากหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม 2562 – 30 มิถุนายน 2563

### 2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายความว่า	มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายความว่า	มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายความว่า	มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายความว่า	มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายความว่า	มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

### บทที่ 3

#### ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี

#### มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีการศึกษา 2562 (ปีงบประมาณ 2563) ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม 2562 – 30 มิถุนายน 2563 แบ่งออกเป็น 5 ประเด็น ได้แก่ ด้านเวลา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ศึกษาจากผู้รับบริการจากหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี 9 หน่วยงาน วิเคราะห์และนำเสนอผลการประเมิน แบ่งเป็น 10 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี

ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองกลาง สังกัดสำนักงานอธิการบดี

ตอนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา สังกัดสำนักงานอธิการบดี

ตอนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองนโยบายและแผน สังกัดสำนักงานอธิการบดี

ตอนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานพัฒนากายภาพ ภูมิสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อม สังกัดสำนักงานอธิการบดี

ตอนที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานสื่อสารองค์กร สังกัดสำนักงานอธิการบดี

ตอนที่ 7 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์กีฬาและนันทนาการ สังกัดสำนักงานอธิการบดี

ตอนที่ 8 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล สังกัดสำนักงานอธิการบดี

ตอนที่ 9 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน สังกัดสำนักงานอธิการบดี

ตอนที่ 10 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์ สังกัดสำนักงานอธิการบดี

## ตอนที่ 1

### ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี

#### ตอนที่ 1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3.1 จำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	145	32.28
หญิง	266	64.72
<b>รวม</b>	<b>411</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 411 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 64.72 และเพศชาย จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 32.28

ตารางที่ 3.2 จำนวนและร้อยละของช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	56	13.63
20 – 40 ปี	242	58.88
41 – 60 ปี	96	23.36
60 ปีขึ้นไป	17	4.14
<b>รวม</b>	<b>411</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 411 คน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20-40 ปี จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 58.88 รองลงมาช่วงอายุ 41-60 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็น ร้อยละ 23.36 ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็น ร้อยละ 13.63 และ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.14 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.3 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการของ  
สำนักงานอธิการบดี

สังกัด	บุคลากร	คิดเป็นร้อยละ
คณะครุศาสตร์	39	9.49
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	8	1.95
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	16	3.89
คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	33	8.03
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	27	6.57
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	135	32.85
คณะวิทยาการจัดการ	28	6.81
คณะพยาบาลศาสตร์และวิทยาการสุขภาพ	60	14.60
สำนักงานอธิการบดี	40	9.73
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	5	1.22
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	5	1.22
อื่น ๆ (โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี บริษัท หน่วยงานภายนอก )	15	3.65
<b>รวม</b>	<b>411</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 411 คน โดยเรียงลำดับสังกัดที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมากจนถึงน้อยที่สุด ดังนี้ ลำดับที่หนึ่งสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 32.85 รองลงมา คือ คณะพยาบาลศาสตร์และวิทยาการสุขภาพ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 14.60 สำนักงานอธิการบดี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 9.73 คณะครุศาสตร์ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.49 คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.03 คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 6.81 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.57 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.89 อื่น ๆ (โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี บริษัท หน่วยงานภายนอก ) จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.65 คณะเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.95 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนและสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หน่วยงานละ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.22 ตามลำดับ



ตอนที่ 1.2 ความพึงพอใจในการรับบริการ

ตารางที่ 3.4 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>1. ด้านเวลา</b>	<b>3.95</b>	<b>0.91</b>	<b>มาก</b>
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.02	0.91	มาก
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.88	1.00	มาก
<b>2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>3.98</b>	<b>0.93</b>	<b>มาก</b>
2.1 แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	3.94	1.01	มาก
2.2 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.02	0.93	มาก
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>	<b>4.08</b>	<b>0.93</b>	<b>มาก</b>
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.20	0.85	มาก
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	3.98	1.12	มาก
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	4.04	1.01	มาก
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน/ไม่รับสินบน/ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.21	0.92	มาก
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.99	1.11	มาก
<b>4. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>	<b>3.99</b>	<b>0.91</b>	<b>มาก</b>
4.1 มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้	3.97	0.96	มาก
4.2 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย	4.00	0.93	มาก
<b>5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.04</b>	<b>0.85</b>	<b>มาก</b>
5.1 การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.01	0.95	มาก
5.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ	4.02	0.96	มาก
5.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.11	0.86	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.03</b>	<b>0.84</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 3.4 ต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.03$ , S.D.=.84) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า

1. **ด้านเวลา** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.95$ , S.D.=.91) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X}=4.02$ , S.D.=.91) และความเร็วในการให้บริการ ( $\bar{X}=3.88$ , S.D.=1.00) ตามลำดับ

2. **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.98$ , S.D.=.93) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X}=4.02$ , S.D.=.93) และแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}=3.94$ , S.D.=1.01) ตามลำดับ

3. **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.08$ , S.D.=.93) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน/ไม่รับสินบน/ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ( $\bar{X}=4.21$ , S.D.=.92) รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ( $\bar{X}=4.20$ , S.D.=.85) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ ( $\bar{X}=4.04$ , S.D.=1.01) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X}=3.99$ , S.D.=1.11) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ( $\bar{X}=3.98$ , S.D.=1.12) ตามลำดับ

4. **ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.99$ , S.D.=.91) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย ( $\bar{X}=4.00$ , S.D.=.93) และมีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้ ( $\bar{X}=3.97$ , S.D.=.96) ตามลำดับ

5. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.04$ , S.D.=.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ( $\bar{X}=4.11$ , S.D.=.86) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ( $\bar{X}=4.02$ , S.D.=.96) และการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ( $\bar{X}=4.01$ , S.D.=.95) ตามลำดับ

ตอนที่ 1.3 ข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 3.5 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ประเด็น	รายการ	จำนวน (คน)
<b>กองกลาง</b>		
1	ควรเพิ่มช่องทางรับฟังข้อซักถาม จากผู้ใช้บริการ	1
2	ควรถ่ายทอดข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนเพื่อการปฏิบัติที่ถูกต้อง	1
3	ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น	1
4	ควรปรับปรุงสถานที่ทำงาน การออกแบบ ตกแต่งภายในให้ดูทันสมัย	1
<b>กองพัฒนานักศึกษา</b>		
5	ควรปรับปรุงการพูด สื่อสาร ความสุภาพ ในการให้บริการ	12
6	ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของหน่วยงานให้พูดติดต่อบริการ	5
7	ควรปรับปรุงลดระยะเวลาการให้บริการเพิ่มการบริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น	4
<b>กลุ่มงานพัฒนากายภาพ ภูมิสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อม</b>		
8	ควรจัดลำดับความสำคัญในการให้บริการ เช่น ควรให้บริการงานเร่งด่วนก่อน	1
<b>กลุ่มงานสื่อสารองค์กร</b>		
9	ควรเพิ่มการถ่ายภาพกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้นให้ครบถ้วน	1
<b>ศูนย์กีฬาและนันทนาการ</b>		
10	ควรเพิ่มจำนวนเครื่องออกกำลังกาย	1
11	ควรบำรุงรักษาเครื่องออกกำลังกายให้พร้อมใช้งานตลอดเวลา	1

ตารางที่ 3.6 ตารางสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีการศึกษา 2562  
(ปีงบประมาณ 2563)

สำนักงานอธิการบดี	ประเด็นพิจารณา						
	ด้านเวลา	ด้านกระบวนการและ ขั้นตอนการให้บริการ	ด้านบุคลากรที่ ให้บริการ	ด้านระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	เฉลี่ยรวม	ระดับความพึงพอใจ
1. กองกลาง	4.10	4.09	4.22	4.12	4.14	4.16	มาก
1.1 งานบริหารทั่วไป	3.63	3.63	3.75	3.87	3.84	3.75	มาก
1.2 งานบริหารงานบุคคล	3.78	3.83	3.94	3.67	3.81	3.84	มาก
1.3 งานบริหารคลังและทรัพย์สิน	4.19	4.16	4.29	4.25	4.23	4.24	มาก
1.4 งานบริหารพัสดุและบริการยานพาหนะ	4.36	4.43	4.37	4.14	4.19	4.31	มาก
1.5 งานเลขานุการสภา	4.50	4.50	4.90	4.50	4.50	4.64	มากที่สุด
1.6 งานนิติการ	4.40	4.40	4.88	3.80	4.33	4.47	มาก
2. กองพัฒนานักศึกษา	3.63	3.73	3.76	3.76	3.85	3.75	มาก
3. กองนโยบายและแผน	4.46	4.38	4.49	4.50	4.41	4.46	มาก
4. กลุ่มงานพัฒนากายภาพ ภูมิสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อม	4.04	4.08	4.20	4.21	4.14	4.15	มาก
5. กลุ่มงานสื่อสารองค์กร	4.00	4.27	4.56	3.91	4.30	4.29	มาก
6. ศูนย์กีฬาและนันทนาการ	3.96	4.00	4.15	3.88	3.81	3.99	มาก
7. ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล	4.00	4.00	4.09	4.21	4.14	4.09	มาก
8. ศูนย์ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน	4.50	4.47	4.44	4.38	4.42	4.44	มาก
9. ศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์	3.68	3.64	4.07	3.50	3.70	3.79	มาก
รวม	3.95	3.98	4.08	3.99	4.04	4.03	มาก

## ตอนที่ 2

### ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองกลาง สังกัดสำนักงานอธิการบดี

#### ตอนที่ 2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองกลาง สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ตารางที่ 3.7 จำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองกลาง

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	36	17.14
หญิง	174	82.86
รวม	210	100.00

จากตารางที่ 3.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 210 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 82.86 และเพศชาย จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 17.14

ตารางที่ 3.8 จำนวนและร้อยละของช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองกลาง

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	19	9.05
20 - 40 ปี	154	73.33
41 - 60 ปี	36	17.14
60 ปีขึ้นไป	1	0.48
รวม	210	100.00

จากตารางที่ 3.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 210 คน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20-40 ปี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 73.33 รองลงมาช่วงอายุ 41-60 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็น ร้อยละ 17.14 ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็น ร้อยละ 9.05 และ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.48 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.9 จำนวนและร้อยละสถานะของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของ  
กองกลาง

สถานะ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	4	1.90
สายวิชาการ	32	15.24
สายสนับสนุน	23	10.95
นักศึกษา	150	71.43
อื่น ๆ (ผู้ปกครอง)	1	0.48
<b>รวม</b>	<b>210</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 210 คน ส่วนใหญ่สถานะนักศึกษา จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43 รองลงมาบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 32 คน คิดเป็น ร้อยละ 15.24 บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 23 คน คิดเป็น ร้อยละ 10.95 ผู้บริหาร จำนวน 4 คน คิดเป็น ร้อยละ 1.90 และอื่น ๆ (ผู้ปกครอง) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.48 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.10 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการ  
ให้บริการของกองกลาง

สังกัด	บุคลากร	คิดเป็นร้อยละ
คณะครุศาสตร์	14	6.67
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	6	2.86
คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	21	10.00
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	7	3.33
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	81	38.57
คณะวิทยาการจัดการ	17	8.10
คณะพยาบาลศาสตร์และวิทยาการสุขภาพ	42	20.00
สำนักงานอธิการบดี	11	5.24
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	1	0.48
อื่น ๆ (โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี บริษัท หน่วยงานภายนอก)	10	4.76
<b>รวม</b>	<b>210</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 210 คน โดยเรียงลำดับสังกัดที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมากจนถึงน้อยที่สุด ดังนี้ สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 38.57 รองลงมาคือ สังกัดคณะพยาบาลศาสตร์และวิทยาการสุขภาพ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.10 คณะครุศาสตร์ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 สำนักงานอธิการบดี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.24 อื่น ๆ (โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี บริษัท หน่วยงานภายนอก) จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.76 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 7 คน 3.33 คิดเป็นร้อยละ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.86 และสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.48 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2.2 ความพึงพอใจในการรับบริการของกองกลาง สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ตารางที่ 3.11 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองกลาง สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>1. ด้านเวลา</b>	<b>4.10</b>	<b>0.90</b>	<b>มาก</b>
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.14	0.91	มาก
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.06	0.98	มาก
<b>2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.09</b>	<b>0.93</b>	<b>มาก</b>
2.1 แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	4.05	0.97	มาก
2.2 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.14	0.93	มาก
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>	<b>4.22</b>	<b>0.91</b>	<b>มาก</b>
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.25	0.89	มาก
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.16	1.04	มาก
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	4.19	0.94	มาก
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน/ไม่รับสินบน/ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.32	0.95	มาก
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.19	1.02	มาก
<b>4. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>	<b>4.12</b>	<b>0.87</b>	<b>มาก</b>

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
4.1 มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้	4.10	0.89	มาก
4.2 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย	4.14	0.89	มาก
<b>5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.14</b>	<b>0.87</b>	<b>มาก</b>
5.1 การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.18	0.91	มาก
5.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ	4.10	0.93	มาก
5.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.14	0.92	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.16</b>	<b>0.85</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 3.11 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองกลาง สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.16$ , S.D.=.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า

1. **ด้านเวลา** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.10$ , S.D.=0.92) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X}=4.14$ , S.D.=0.91) และความรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{X}=4.06$ , S.D.=0.98) ตามลำดับ

2. **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.09$ , S.D.=.93) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X}=4.14$ , S.D.=.93) และแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}=4.05$ , S.D.=0.97) ตามลำดับ

3. **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.22$ , S.D.=0.91) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน/ไม่รับสินบน/ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ( $\bar{X}=4.32$ , S.D.=0.95) รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ( $\bar{X}=4.25$ , S.D.=0.89) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X}=4.22$ , S.D.=0.91) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ( $\bar{X}=4.16$ , S.D.=1.04) ตามลำดับ



4. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.12$  , S.D.=0.87) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย ( $\bar{X}=4.14$ , S.D.=0.89) และมีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้ ( $\bar{X}=4.10$ , S.D.=0.89) ตามลำดับ

5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.14$ , S.D.=0.87) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ( $\bar{X}=4.18$ , S.D.=0.91) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ( $\bar{X}=4.14$ , S.D.=0.92) และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ( $\bar{X}=4.10$ , S.D.=.93) ตามลำดับ

### ตอนที่ 2.3 ข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 3.12 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของกองกลาง สังกัดสำนักงานอธิการบดี

ประเด็น	รายการ	จำนวน (คน)
<b>งานบริหารบุคคล</b>		
1	ควรเพิ่มช่องทางรับฟังข้อซักถาม จากผู้ใช้บริการ	1
2	ควรถ่ายทอดข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนเพื่อการปฏิบัติที่ถูกต้อง	1
<b>งานบริหารคลังและทรัพย์สิน</b>		
3	ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น	1
<b>งานบริหารพัสดุและบริการยานพาหนะ</b>		
4	ควรปรับปรุงสถานที่ทำงาน การออกแบบ ตกแต่งภายในให้ดูทันสมัย	1

### ตอนที่ 3

#### ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา สังกัดสำนักงานอธิการบดี

ตอนที่ 3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ตารางที่ 3.13 จำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	42	35.29
หญิง	77	64.71
รวม	119	100.00

จากตารางที่ 3.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 119 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 64.71 และเพศชาย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 35.29

ตารางที่ 3.14 จำนวนและร้อยละของช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	17	14.29
20 – 40 ปี	94	78.99
41 – 60 ปี	8	6.72
รวม	119	100.00

จากตารางที่ 3.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 119 คน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20-40 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 78.99 รองลงมาต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็น ร้อยละ 14.29 และ ช่วงอายุ 41 – 60 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.72 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.15 จำนวนและร้อยละสถานะของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา

สถานะ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	3	2.52
สายวิชาการ	2	1.68
สายสนับสนุน	5	4.20
นักศึกษา	108	90.76
อื่น ๆ (ผู้ปกครอง)	1	0.84
<b>รวม</b>	<b>119</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 119 คน ส่วนใหญ่สถานะนักศึกษา จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 90.76 รองลงมาผู้บริหาร จำนวน 3 คน คิดเป็น ร้อยละ 2.52 บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 5 คน คิดเป็น ร้อยละ 4.20 บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 2 คน คิดเป็น ร้อยละ 1.68 และอื่น ๆ (ผู้ปกครอง) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.84 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.16 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา

สังกัด	บุคลากร	คิดเป็นร้อยละ
คณะครุศาสตร์	8	6.72
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	6	5.04
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	6	5.04
คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	4	3.36
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	10	8.40
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	55	46.22
คณะวิทยาการจัดการ	10	8.40
คณะพยาบาลศาสตร์และวิทยาการสุขภาพ	14	11.76
สำนักงานอธิการบดี	5	4.20
อื่น ๆ (โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี)	1	0.84
<b>รวม</b>	<b>119</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 119 คน โดยเรียงลำดับสังกัดที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมากจนถึงน้อยที่สุด ดังนี้ สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 46.22 รองลงมา คือ คณะพยาบาลศาสตร์และวิทยาการสุขภาพ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 11.76 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและคณะวิทยาการสังกัดละ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8.40 คณะครุศาสตร์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.72 คณะเทคโนโลยีการเกษตรและคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสังกัดละ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.04 สำนักงานอธิการบดี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.20 คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.36 และอื่น ๆ (โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.84 ตามลำดับ

### ตอนที่ 3.2 ความพึงพอใจในการรับบริการของกองพัฒนานักศึกษา สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ตารางที่ 3.17 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>1. ด้านเวลา</b>	3.63	0.93	มาก
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.76	0.94	มาก
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.50	1.05	ปานกลาง
<b>2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	3.73	0.99	มาก
2.1 แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	3.68	1.13	มาก
2.2 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	3.78	0.98	มาก
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>	3.76	0.98	มาก
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.05	0.84	มาก
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	3.51	1.28	มาก
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	3.71	1.15	มาก
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน/ไม่รับสินบน/ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.01	0.93	มาก
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.54	1.23	มาก
<b>4. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>	3.74	0.99	มาก
4.1 มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความ	3.71	1.07	มาก

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต้องการใช้บริการได้			
4.2 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย	3.76	1.02	มาก
<b>5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>3.85</b>	<b>0.85</b>	<b>มาก</b>
5.1 การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	3.70	1.01	มาก
5.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ	3.80	1.06	มาก
5.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.05	0.82	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.75</b>	<b>0.87</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 3.17 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.75$ , S.D.=0.87) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า

1. **ด้านเวลา** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.63$ , S.D.=0.93) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ระดับปานกลาง 1 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X}=3.76$ , S.D.=0.94) และความรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{X}=3.50$ , S.D.=1.05) ตามลำดับ

2. **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.73$ , S.D.=0.99) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X}=3.78$ , S.D.=0.98) และแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}=3.68$ , S.D.=1.13) ตามลำดับ

3. **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.76$ , S.D.=0.98) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ( $\bar{X}=4.05$ , S.D.=0.84) รองลงมา คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน/ไม่รับสินบน/ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ( $\bar{X}=4.01$ , S.D.=0.93) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ ( $\bar{X}=3.71$ , S.D.=1.15) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X}=3.54$ , S.D.=1.23) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ( $\bar{X}=3.51$ , S.D.=1.28) ตามลำดับ

4. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.74$ , S.D.=0.969) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย ( $\bar{X}=3.76$ , S.D.=1.02) และมีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้ ( $\bar{X}=3.71$ , S.D.=1.07) ตามลำดับ

5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.85$ , S.D.=0.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ( $\bar{X}=4.05$ , S.D.=0.82) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ( $\bar{X}=3.80$ , S.D.=1.06) และการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ( $\bar{X}=3.70$ , S.D.=1.01) ตามลำดับ

### ตอนที่ 3.3 ข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 3.18 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา สังกัดสำนักงานอธิการบดี

ประเด็น	รายการ	จำนวน (คน)
1	ควรปรับปรุงการพูด สื่อสาร ความสุภาพ ในการให้บริการ	12
2	ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของหน่วยงานให้พูดติดต่อรับทราบ	5
3	ควรปรับปรุงลดระยะเวลาการให้บริการเพิ่มการบริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น	4

## ตอนที่ 4

### ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองนโยบายและแผน สังกัดสำนักงานอธิการบดี

ตอนที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองนโยบายและแผน สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ตารางที่ 3.19 จำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองนโยบายและแผน

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	2	15.38
หญิง	11	86.62
รวม	13	100.00

จากตารางที่ 3.19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 13 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 86.62 และเพศชาย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 15.38

ตารางที่ 3.20 จำนวนและร้อยละของช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองนโยบายและแผน

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 - 40 ปี	7	53.85
41 - 60 ปี	6	46.15
รวม	13	100.00

จากตารางที่ 3.20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 13 คน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20-40 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 53.85 และช่วงอายุ 41-60 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็น ร้อยละ 46.15

ตารางที่ 3.21 จำนวนและร้อยละสถานะของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองนโยบายและแผน

สถานะ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	1	7.69
สายวิชาการ	2	15.38
สายสนับสนุน	9	69.23
นักศึกษา	1	7.69
<b>รวม</b>	<b>13</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3.21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 13 คน ส่วนใหญ่สถานะบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 69.23 รองลงมาบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 2 คน คิดเป็น ร้อยละ 15.38 และ ผู้บริหารและนักศึกษา จำนวนสถานะละ 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 7.69 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.22 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองนโยบายและแผน

สังกัด	บุคลากร	คิดเป็นร้อยละ
คณะครุศาสตร์	3	23.08
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	1	7.69
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	1	7.69
คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	1	7.69
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	3	23.08
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	1	7.69
คณะพยาบาลศาสตร์และวิทยาการสุขภาพ	1	7.69
สำนักงานอธิการบดี	2	15.38
<b>รวม</b>	<b>13</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 13 คน โดยเรียงลำดับสังกัดที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมากจนถึงน้อยที่สุด ดังนี้ สังกัดคณะครุศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สังกัดละจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 23.08 รองลงมา คือ สำนักงานอธิการบดี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 15.38 และคณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิศวกรรมศาสตร์และ



เทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์และวิทยาการสุขภาพ  
จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69 ตามลำดับ

**ตอนที่ 4.2 ความพึงพอใจในการรับบริการของกองนโยบายและแผน สังกัดสำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี**

ตารางที่ 3.23 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองนโยบายและแผน สังกัดสำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>1. ด้านเวลา</b>	<b>4.46</b>	<b>0.75</b>	<b>มาก</b>
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.46	0.78	มาก
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.46	0.78	มาก
<b>2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.38</b>	<b>0.79</b>	<b>มาก</b>
2.1 แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	4.38	0.87	มาก
2.2 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.38	0.77	มาก
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>	<b>4.49</b>	<b>0.73</b>	<b>มาก</b>
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.54	0.78	มากที่สุด
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.62	0.77	มากที่สุด
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบ คำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	4.38	0.77	มาก
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน/ไม่รับสินบน/ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.46	0.78	มาก
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.46	0.78	มาก
<b>4. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>	<b>4.50</b>	<b>0.76</b>	<b>มาก</b>
4.1 มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้	4.54	0.78	มากที่สุด
4.2 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย	4.46	0.78	มาก
<b>5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.41</b>	<b>0.73</b>	<b>มาก</b>
5.1 การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.46	0.78	มาก
5.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับ บริการ	4.46	0.78	มาก

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
5.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.31	0.75	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.46</b>	<b>0.72</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 3.23 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองนโยบายและแผน สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.46$ , S.D.=0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า

1. **ด้านเวลา** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.46$ , S.D.=0.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากันได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดและความรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{X}=4.46$ , S.D.=0.78)

2. **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.38$ , S.D.=0.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากันได้แก่ แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}=4.38$ , S.D.=0.87) และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X}=4.38$ , S.D.=0.77)

3. **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.49$ , S.D.=0.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ( $\bar{X}=4.62$ , S.D.=0.77) รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ( $\bar{X}=4.54$ , S.D.=0.78) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน/ไม่รับสินบน/ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X}=4.46$ , S.D.=0.78) และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ ( $\bar{X}=4.38$ , S.D.=0.77) ตามลำดับ

4. **ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.50$ , S.D.=0.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้ ( $\bar{X}=4.54$ , S.D.=0.78) และมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย ( $\bar{X}=4.46$ , S.D.=0.78) ตามลำดับ

5. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.41$ , S.D.=0.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}=4.46$ , S.D.=0.78) และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ( $\bar{X}=4.31$ , S.D.=0.75) ตามลำดับ

## ตอนที่ 5

### ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กลุ่มงานพัฒนากายภาพ ภูมิสถาปัตยกรรม และสิ่งแวดล้อม สำนักงานอธิการบดี

ตอนที่ 5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานพัฒนากายภาพ ภูมิสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อม สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ตารางที่ 3.24 จำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานพัฒนากายภาพ ภูมิสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	3	25.00
หญิง	9	75.00
รวม	12	100.00

จากตารางที่ 3.24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 12 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 และเพศชาย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

ตารางที่ 3.25 จำนวนและร้อยละของช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานพัฒนากายภาพ ภูมิสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อม

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	3	25.00
20 – 40 ปี	5	41.67
41 – 60 ปี	4	33.33
รวม	12	100.00

จากตารางที่ 3.25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 12 คน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20-40 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67 รองลงมาช่วงอายุ 41-60 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.26 จำนวนและร้อยละสถานะของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานพัฒนากายภาพ ภูมิสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อม

สถานะ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	1	8.33
สายวิชาการ	3	25.00
สายสนับสนุน	2	16.67
นักศึกษา	6	50.00
<b>รวม</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3.26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 12 คน ส่วนใหญ่สถานะนักศึกษา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 3 คน คิดเป็น ร้อยละ 25.00 บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 2 คน คิดเป็น ร้อยละ 16.67 และผู้บริหาร จำนวน 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 8.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.27 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานพัฒนากายภาพ ภูมิสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อม

สังกัด	บุคลากร	คิดเป็นร้อยละ
คณะครุศาสตร์	3	25.00
คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	3	25.00
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	8.33
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	1	8.33
คณะวิทยาการจัดการ	1	8.33
คณะพยาบาลศาสตร์และวิทยาการสุขภาพ	2	16.67
สำนักงานอธิการบดี	1	8.33
<b>รวม</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3.27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 12 คน เรียงลำดับสังกัดที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดจนถึงน้อยที่สุด ดังนี้ คณะครุศาสตร์และคณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวนสังกัดละ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมา คือคณะพยาบาลศาสตร์และวิทยาการสุขภาพ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะมนุษยศาสตร์

และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ สำนักงานอธิการบดี จำนวนสังกัดละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 ตามลำดับ

**ตอนที่ 5.2 ความพึงพอใจในการรับบริการของกลุ่มงานพัฒนากายภาพ ภูมิสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อม สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี**

ตารางที่ 3.28 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานพัฒนากายภาพ ภูมิสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อม สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>1. ด้านเวลา</b>	<b>4.04</b>	<b>0.92</b>	<b>มาก</b>
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.08	0.90	มาก
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.00	0.95	มาก
<b>2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.08</b>	<b>0.90</b>	<b>มาก</b>
2.1 แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	4.00	1.04	มาก
2.2 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.17	0.83	มาก
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>	<b>4.20</b>	<b>1.02</b>	<b>มาก</b>
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.33	0.89	มาก
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.33	0.89	มาก
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	4.17	1.03	มาก
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน/ไม่รับสินบน/ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.17	1.27	มาก
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.00	1.28	มาก
<b>4. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>	<b>4.21</b>	<b>0.81</b>	<b>มาก</b>
4.1 มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้	4.08	1.00	มาก
4.2 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย	4.33	0.78	มาก
<b>5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.14</b>	<b>0.82</b>	<b>มาก</b>
5.1 การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.08	0.79	มาก
5.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ	4.17	0.94	มาก

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
5.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.17	0.83	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.15</b>	<b>0.88</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 3.28 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานพัฒนากายภาพ ภูมิสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อม สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$ , S.D.=.88) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า

1. **ด้านเวลา** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.04$ , S.D.=0.92) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X}=4.08$ , S.D.=0.90) และความรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{X}=4.00$ , S.D.=0.95) ตามลำดับ

2. **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.08$ , S.D.=.90) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X}=4.17$ , S.D.=.83) และแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}=4.00$ , S.D.=1.04) ตามลำดับ

3. **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.20$ , S.D.=1.02) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ และความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ( $\bar{X}=4.33$ , S.D.=0.89) รองลงมา คือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ ( $\bar{X}=4.33$ , S.D.=1.03) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน/ไม่รับสินบน/ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ( $\bar{X}=4.17$ , S.D.=1.27) และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X}=4.00$ , S.D.=1.28) ตามลำดับ

4. **ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.21$ , S.D.=0.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย ( $\bar{X}=4.33$ , S.D.=0.78) และมีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้ ( $\bar{X}=4.08$ , S.D.=1.00) ตามลำดับ

5. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.14$ , S.D.=0.82) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ( $\bar{X}=4.17$ , S.D.=0.94) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ( $\bar{X}=4.17$ , S.D.=0.83) และการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ( $\bar{X}=4.08$ , S.D.=0.79) ตามลำดับ

### ตอนที่ 5.3 ข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 3.29 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของกลุ่มงานพัฒนาคุณภาพ ภูมิสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อม สังกัดสำนักงานอธิการบดี

ประเด็น	รายการ	จำนวน (คน)
1	ควรจัดลำดับความสำคัญในการให้บริการ เช่น ควรให้บริการงานเร่งด่วนก่อน - หลัง	1

## ตอนที่ 6

### ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กลุ่มงานสื่อสารองค์กร สำนักงานอธิการบดี

#### ตอนที่ 6.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานสื่อสารองค์กร สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ตารางที่ 3.30 จำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานสื่อสารองค์กร

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	3	27.27
หญิง	8	72.73
รวม	11	100.00

จากตารางที่ 3.30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 11 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 72.73 และเพศชาย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 27.27

ตารางที่ 3.31 จำนวนและร้อยละของช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานสื่อสารองค์กร

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	1	9.09
20 – 40 ปี	6	54.55
41 – 60 ปี	4	36.36
รวม	11	100.00

จากตารางที่ 3.31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 11 คน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20-40 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 54.55 รองลงมาช่วงอายุ 41-60 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็น ร้อยละ 36.36 และช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 9.09 ตามลำดับ



ตารางที่ 3.31 จำนวนและร้อยละสถานะของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานสื่อสารองค์กร

สถานะ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	1	9.09
สายวิชาการ	1	9.09
สายสนับสนุน	5	45.45
นักศึกษา	4	36.36
<b>รวม</b>	<b>11</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3.32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 11 คน ส่วนใหญ่สถานะบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 45.45 รองลงมานักศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็น ร้อยละ 36.36 ผู้บริหาร และบุคลากรสายวิชาการ สถานะละ จำนวน 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 9.09 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.33 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานสื่อสารองค์กร

สังกัด	บุคลากร	คิดเป็นร้อยละ
คณะครุศาสตร์	2	18.18
คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	1	9.09
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	9.09
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	3	27.27
สำนักงานอธิการบดี	4	36.36
<b>รวม</b>	<b>11</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3.33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 11 คน โดยเรียงลำดับสังกัดที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมากจนถึงน้อยที่สุด ดังนี้ สังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36 รองลงมา คือ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 27.27 คณะครุศาสตร์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 และคณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวนสังกัดละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 ตามลำดับ

ตอนที่ 6.2 ความพึงพอใจในการรับบริการของกลุ่มงานสื่อสารองค์กร สังกัดสำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ตารางที่ 3.34 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานสื่อสารองค์กร สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>1. ด้านเวลา</b>	<b>4.00</b>	<b>0.67</b>	<b>มาก</b>
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.00	0.77	มาก
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.00	0.63	มาก
<b>2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.27</b>	<b>0.61</b>	<b>มาก</b>
2.1 แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	4.18	0.60	มาก
2.2 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.36	0.67	มาก
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>	<b>4.55</b>	<b>0.68</b>	<b>มากที่สุด</b>
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.45	0.82	มาก
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.45	0.69	มาก
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	4.55	0.69	มากที่สุด
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน/ไม่รับสินบน/ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.64	0.67	มากที่สุด
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.64	0.67	มากที่สุด
<b>4. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>	<b>3.91</b>	<b>0.70</b>	<b>มาก</b>
4.1 มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้	4.00	0.77	มาก
4.2 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย	3.82	0.75	มาก
<b>5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.30</b>	<b>0.67</b>	<b>มาก</b>
5.1 การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.27	0.65	มาก
5.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ	4.36	0.67	มาก
5.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.27	0.79	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.29</b>	<b>0.58</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 3.34 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานสื่อสารองค์กร สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.29$ , S.D.=0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า

1. **ด้านเวลา** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.00$ , S.D.=0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X}=4.00$ , S.D.=0.77) และความรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{X}=4.00$ , S.D.=0.63) ตามลำดับ

2. **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.27$ , S.D.=0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X}=4.36$ , S.D.=0.67) และแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}=4.18$ , S.D.=0.60) ตามลำดับ

3. **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.55$ , S.D.=0.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 3 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน/ไม่รับสินบน/ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ และข้อการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X}=4.64$ , S.D.=0.67) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ ( $\bar{X}=4.55$ , S.D.=0.69) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากจำนวน 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ( $\bar{X}=4.45$ , S.D.=0.69) และความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ( $\bar{X}=4.45$ , S.D.=0.82) ตามลำดับ

4. **ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.91$ , S.D.=0.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้ ( $\bar{X}=4.00$ , S.D.=0.77) และมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย ( $\bar{X}=3.82$ , S.D.=0.75) ตามลำดับ

5. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.30$ , S.D.=0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ( $\bar{X}=4.36$ , S.D.=0.67) รองลงมาคือ การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ( $\bar{X}=4.27$ , S.D.=0.65) และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ( $\bar{X}=4.27$ , S.D.=0.79) ตามลำดับ

### ตอนที่ 6.3 ข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 3.35 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของกลุ่มงานสื่อสารองค์กร สังกัดสำนักงานอธิการบดี

ประเด็น	รายการ	จำนวน (คน)
1	ควรเพิ่มการถ่ายภาพกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้นให้ครบถ้วน	1

## ตอนที่ 7

### ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์กีฬาและนันทนาการ สำนักงานอธิการบดี

ตอนที่ 7.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์กีฬาและนันทนาการ สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ตารางที่ 3.36 จำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์กีฬาและนันทนาการ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	10	83.33
หญิง	2	16.67
รวม	12	100.00

จากตารางที่ 3.36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 12 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33 และเพศหญิง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67

ตารางที่ 3.37 จำนวนและร้อยละของช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์กีฬาและนันทนาการ

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 40 ปี	7	58.33
41 – 60 ปี	5	41.67
รวม	12	100.00

จากตารางที่ 3.37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 12 คน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20-40 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 58.33 และ 41-60 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็น ร้อยละ 41.67

ตารางที่ 3.38 จำนวนและร้อยละสถานะของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์  
กีฬาและนันทนาการ

สถานะ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	1	8.33
สายวิชาการ	4	33.33
สายสนับสนุน	6	50.00
นักศึกษา	1	8.33
<b>รวม</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3.38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 12 คน ส่วนใหญ่สถานะบุคลากรสาย  
สนับสนุน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 4 คน คิดเป็น  
ร้อยละ 33.33 ผู้บริหารและนักศึกษา จำนวนสถานะละ 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 8.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.39 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการ  
ให้บริการของศูนย์กีฬาและนันทนาการ

สังกัด	บุคลากร	คิดเป็นร้อยละ
คณะครุศาสตร์	5	41.67
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	3	25.00
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	8.33
คณะพยาบาลศาสตร์และวิทยาการสุขภาพ	1	8.33
สำนักงานอธิการบดี	2	16.67
<b>รวม</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3.39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 12 คน โดยเรียงลำดับสังกัดที่มีผู้ตอบ  
แบบสอบถามมากจนถึงน้อยที่สุด ดังนี้ สังกัดคณะครุศาสตร์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67  
รองลงมา คือ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 สำนักงานอธิการบดี  
จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและคณะพยาบาลศาสตร์และวิทยาการ  
สุขภาพ จำนวนสังกัดละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 ตามลำดับ

ตอนที่ 7.2 ความพึงพอใจในการรับบริการของศูนย์กีฬาและนันทนาการ สังกัดสำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ตารางที่ 3.40 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์กีฬาและนันทนาการ สังกัดสำนักงาน

อธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>1. ด้านเวลา</b>	<b>3.96</b>	<b>0.72</b>	<b>มาก</b>
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.08	0.79	มาก
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.83	0.72	มาก
<b>2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.00</b>	<b>0.71</b>	<b>มาก</b>
2.1 แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	4.00	0.74	มาก
2.2 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.00	0.74	มาก
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>	<b>4.15</b>	<b>0.64</b>	<b>มาก</b>
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.08	0.67	มาก
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.25	0.75	มาก
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	4.08	0.67	มาก
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน/ไม่รับสินบน/ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.17	0.72	มาก
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.17	0.72	มาก
<b>4. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>	<b>3.88</b>	<b>0.68</b>	<b>มาก</b>
4.1 มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้	3.83	0.72	มาก
4.2 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย	3.92	0.67	มาก
<b>5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>3.81</b>	<b>0.80</b>	<b>มาก</b>
5.1 การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	3.75	0.87	มาก
5.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ	3.92	0.90	มาก
5.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	3.75	0.75	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.99</b>	<b>0.58</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 3.40 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์กีฬาและนันทนาการ สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.99$ , S.D.=0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า

1. **ด้านเวลา** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.96$ , S.D.=0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X}=4.08$ , S.D.=0.79) และความรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{X}=3.83$ , S.D.=0.72) ตามลำดับ

2. **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.00$ , S.D.=0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ โดยที่มีค่าเฉลี่ยสูงเท่ากันทั้ง 2 ข้อ ได้แก่ แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X}=4.00$ , S.D.=0.74) ตามลำดับ

3. **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.15$ , S.D.=0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ( $\bar{X}=4.25$ , S.D.=0.75) รองลงมาคือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X}=4.17$ , S.D.=0.72) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ และความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ( $\bar{X}=4.08$ , S.D.=0.67) ตามลำดับ

4. **ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.88$ , S.D.=0.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย ( $\bar{X}=3.92$ , S.D.=0.67) และมีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้ ( $\bar{X}=3.83$ , S.D.=0.72) ตามลำดับ

5. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.81$ , S.D.=0.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ( $\bar{X}=3.92$ , S.D.=0.90) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ( $\bar{X}=3.75$ , S.D.=0.75) และการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ( $\bar{X}=3.75$ , S.D.=0.87) ตามลำดับ



### ตอนที่ 7.3 ข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 3.41 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของกลุ่มงานสื่อสารองค์กร สังกัดสำนักงานอธิการบดี

ประเด็น	รายการ	จำนวน (คน)
1	ควรเพิ่มจำนวนเครื่องออกกำลังกาย	1
2	ควรมีการบำรุงรักษาเครื่องออกกำลังกายให้พร้อมใช้งานตลอดเวลา	1

## ตอนที่ 8

### ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล สำนักงานอธิการบดี

#### ตอนที่ 8.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ตารางที่ 3.42 จำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	4	57.14
หญิง	3	42.86
รวม	7	100.00

จากตารางที่ 3.42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 7 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 57.14 และเพศหญิง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86

ตารางที่ 3.43 จำนวนและร้อยละของช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 40 ปี	2	28.57
41 – 60 ปี	5	71.43
รวม	7	100.00

จากตารางที่ 3.43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 7 คน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 41-60 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43 ช่วงอายุ 20-40 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็น ร้อยละ 28.57 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.44 จำนวนและร้อยละสถานะของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล

สถานะ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	1	14.29
สายวิชาการ	3	42.86
สายสนับสนุน	3	42.86
<b>รวม</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3.44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 7 คน ส่วนใหญ่สถานะนักศึกษา และบุคลากรสายวิชาการ จำนวนสถานะละ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86 สถานะผู้บริหาร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.45 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล

สังกัด	บุคลากร	คิดเป็นร้อยละ
คณะครุศาสตร์	3	42.86
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	2	28.57
สำนักงานอธิการบดี	2	28.57
<b>รวม</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3.45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 7 คน โดยเรียงลำดับสังกัดที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมากจนถึงน้อยที่สุด ดังนี้ สังกัดคณะครุศาสตร์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และสำนักงานอธิการบดี จำนวนสังกัดละ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 ตามลำดับ

ตอนที่ 8.2 ความพึงพอใจในการรับบริการของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล สังกัดสำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ตารางที่ 3.46 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล สังกัดสำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>1. ด้านเวลา</b>	<b>4.00</b>	<b>1.00</b>	<b>มาก</b>
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.00	1.00	มาก
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.00	1.00	มาก
<b>2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.00</b>	<b>1.04</b>	<b>มาก</b>
2.1 แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	3.86	1.07	มาก
2.2 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.14	1.07	มาก
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>	<b>4.09</b>	<b>1.09</b>	<b>มาก</b>
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.14	1.07	มาก
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.00	1.15	มาก
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	4.14	1.07	มาก
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน/ไม่รับสินบน/ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.14	1.07	มาก
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.00	1.15	มาก
<b>4. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>	<b>4.21</b>	<b>1.07</b>	<b>มาก</b>
4.1 มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้	4.29	1.11	มาก
4.2 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย	4.14	1.07	มาก
<b>5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.14</b>	<b>1.07</b>	<b>มาก</b>
5.1 การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.00	1.15	มาก
5.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ	4.29	1.11	มาก
5.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.14	1.07	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.09</b>	<b>1.05</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 3.46 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.16$ , S.D.=.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า

1. **ด้านเวลา** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.00$ , S.D.=1.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และความรวดเร็วในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ ( $\bar{X}=4.00$ , S.D.=1.00) ตามลำดับ

2. **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.00$ , S.D.=1.04) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X}=4.14$ , S.D.=1.07) และแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}=3.86$ , S.D.=1.07) ตามลำดับ

3. **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.09$ , S.D.=1.09) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน/ไม่รับสินบน/ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ( $\bar{X}=4.14$ , S.D.=1.07) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X}=4.00$ , S.D.=1.15) ตามลำดับ

4. **ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.21$ , S.D.=1.07) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัย สามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้ ( $\bar{X}=4.29$ , S.D.=1.11) และมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย ( $\bar{X}=4.14$ , S.D.=1.07) ตามลำดับ

5. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.14$ , S.D.=0.87) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ( $\bar{X}=4.29$ , S.D.=1.11) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ( $\bar{X}=4.14$ , S.D.=1.07) และการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ( $\bar{X}=4.00$ , S.D.=1.15) ตามลำดับ

## ตอนที่ 9

### ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน สำนักงานอธิการบดี

#### ตอนที่ 9.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ตารางที่ 3.47 จำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	11	68.75
หญิง	5	31.25
รวม	16	100.00

จากตารางที่ 3.47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 146 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 68.75 และเพศหญิง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25

ตารางที่ 3.48 จำนวนและร้อยละของช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 40 ปี	10	62.50
41 – 60 ปี	6	37.50
รวม	16	100.00

จากตารางที่ 3.48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 16 คน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20-40 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 ช่วงอายุ 41-60 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็น ร้อยละ 37.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.49 จำนวนและร้อยละสถานะของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์  
ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน

สถานะ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	1	6.25
สายวิชาการ	1	6.25
สายสนับสนุน	4	25.00
นักศึกษา	1	6.25
อื่น ๆ (ผู้เข้าร่วมอบรม)	9	56.25
<b>รวม</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3.49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 146 คน ส่วนใหญ่สถานะอื่น ๆ (ผู้เข้าร่วมอบรม) จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 รองลงมาบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 4 คน คิดเป็น ร้อยละ 25.00 สถานะผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ และนักศึกษา จำนวนสถานะละ 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 6.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.50 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการ  
ให้บริการของศูนย์ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน

สังกัด	บุคลากร	คิดเป็นร้อยละ
คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	1	6.25
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	6.25
สำนักงานอธิการบดี	8	50.00
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	6.25
อื่น ๆ (ผู้เข้าร่วมอบรม)	5	31.25
<b>รวม</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3.50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 16 คน โดยเรียงลำดับสังกัดที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมากจนถึงน้อยที่สุด ดังนี้ สังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา คือ อื่น ๆ (ผู้เข้าร่วมอบรม) จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวนสังกัดละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 ตามลำดับ

ตอนที่ 9.2 ความพึงพอใจในการรับบริการของศูนย์ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน สังกัดสำนักงาน

อธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ตารางที่ 3.51 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน สังกัด

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>1. ด้านเวลา</b>	<b>4.50</b>	<b>0.52</b>	<b>มาก</b>
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.50	0.52	มาก
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.50	0.52	มาก
<b>2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.47</b>	<b>0.50</b>	<b>มาก</b>
2.1 แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	4.50	0.52	มาก
2.2 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.44	0.51	มาก
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>	<b>4.44</b>	<b>0.51</b>	<b>มาก</b>
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.44	0.51	มาก
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.44	0.51	มาก
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	4.44	0.51	มาก
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน/ไม่รับสินบน/ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.38	0.62	มาก
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.50	0.52	มาก
<b>4. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>	<b>4.38</b>	<b>0.50</b>	<b>มาก</b>
4.1 มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้	4.44	0.51	มาก
4.2 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย	4.31	0.60	มาก
<b>5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.42</b>	<b>0.56</b>	<b>มาก</b>
5.1 การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.50	0.52	มาก
5.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ	4.31	0.70	มาก
5.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.44	0.63	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.44</b>	<b>0.50</b>	<b>มาก</b>



จากตารางที่ 3.51 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.44$ , S.D.=0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า

1. **ด้านเวลา** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.50$ , S.D.=0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และความรวดเร็วในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ ( $\bar{X}=4.50$ , S.D.=0.52) ตามลำดับ

2. **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.47$ , S.D.=.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}=4.50$ , S.D.=0.52) และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X}=4.44$ , S.D.=0.51) ตามลำดับ

3. **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.44$ , S.D.=0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X}=4.50$ , S.D.=0.52) รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ ( $\bar{X}=4.44$ , S.D.=0.51) ตามลำดับ

4. **ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.38$ , S.D.=0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัย สามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้ ( $\bar{X}=4.44$ , S.D.=0.51) และมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย ( $\bar{X}=4.31$ , S.D.=0.60) ตามลำดับ

5. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.42$ , S.D.=0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ( $\bar{X}=4.50$ , S.D.=0.52) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ( $\bar{X}=4.44$ , S.D.=0.63) และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ( $\bar{X}=4.44$ , S.D.=0.63) ตามลำดับ

## ตอนที่ 10

### ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี

ตอนที่ 10.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์ สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ตารางที่ 3.52 จำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	2	18.18
หญิง	9	81.82
รวม	11	100.00

จากตารางที่ 3.52 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 11 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 81.82 และเพศชาย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18

ตารางที่ 3.53 จำนวนและร้อยละของช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 40 ปี	5	45.45
41 – 60 ปี	6	54.55
รวม	11	100.00

จากตารางที่ 3.53 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 11 คน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 41-60 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 54.55 ช่วงอายุ 20-40 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็น ร้อยละ 45.45 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.54 จำนวนและร้อยละสถานะของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์

สถานะ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	1	9.09
สายวิชาการ	3	27.27
สายสนับสนุน	7	63.64
<b>รวม</b>	<b>11</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3.54 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 11 คน ส่วนใหญ่สถานะบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 63.64 รองลงมาบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 27.27 และสถานะผู้บริหาร จำนวน 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 9.08 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.55 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์

สังกัด	บุคลากร	คิดเป็นร้อยละ
คณะครุศาสตร์	1	9.09
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	1	9.09
คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	2	18.18
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	9.09
สำนักงานอธิการบดี	5	45.45
อื่น ๆ (หน่วยงานภายนอก)	1	9.09
<b>รวม</b>	<b>11</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3.55 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 11 คน โดยเรียงลำดับสังกัดที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดจนถึงน้อยที่สุด ดังนี้ สังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 45.45 รองลงมา คือ คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 คณะครุศาสตร์ คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ อื่น ๆ (หน่วยงานภายนอก) จำนวนสังกัดละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 ตามลำดับ

ตอนที่ 10.2 ความพึงพอใจในการรับบริการของศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์ สังกัดสำนักงาน

อธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ตารางที่ 3.56 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์ สังกัด

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>1. ด้านเวลา</b>	<b>3.68</b>	<b>0.78</b>	<b>มาก</b>
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.73	0.79	มาก
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.64	0.92	มาก
<b>2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>3.64</b>	<b>0.71</b>	<b>มาก</b>
2.1 แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	3.73	0.65	มาก
2.2 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	3.55	0.82	มาก
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>	<b>4.07</b>	<b>0.52</b>	<b>มาก</b>
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.27	0.65	มาก
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.00	0.63	มาก
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	4.00	0.63	มาก
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน/ไม่รับสินบน/ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.18	0.60	มาก
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.91	0.83	มาก
<b>4. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>	<b>3.50</b>	<b>0.55</b>	<b>มาก</b>
4.1 มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้	3.45	0.52	มาก
4.2 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย	3.55	0.69	มาก
<b>5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>3.70</b>	<b>0.60</b>	<b>มาก</b>
5.1 การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	3.64	0.67	มาก
5.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ	3.73	0.65	มาก
5.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	3.73	0.79	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.79</b>	<b>0.55</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 3.56 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.79$ , S.D.=0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า

1. **ด้านเวลา** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.68$ , S.D.=0.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X}=3.73$ , S.D.=0.79) และความรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{X}=3.64$ , S.D.=0.92) ตามลำดับ

2. **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.67$ , S.D.=0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}=3.73$ , S.D.=0.65) และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X}=3.55$ , S.D.=0.82) ตามลำดับ

3. **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.07$ , S.D.=0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ( $\bar{X}=4.27$ , S.D.=0.65) รองลงมา คือความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน/ไม่รับสินบน/ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ( $\bar{X}=4.18$ , S.D.=0.60) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ ( $\bar{X}=4.00$ , S.D.=0.63) และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X}=3.91$ , S.D.=0.83) ตามลำดับ

4. **ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.50$ , S.D.=0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย ( $\bar{X}=3.55$ , S.D.=0.69) และมีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้ ( $\bar{X}=3.45$ , S.D.=0.52) ตามลำดับ

5. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.70$ , S.D.=0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ( $\bar{X}=3.73$ , S.D.=0.65) รองลงมา คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ( $\bar{X}=3.73$ , S.D.=0.79) การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ( $\bar{X}=3.64$ , S.D.=0.67) ตามลำดับ

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีการศึกษา 2562 (ปีงบประมาณ 2563)



**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

**ตอนที่ 1 หน่วยงานที่ท่านใช้บริการ**

- 1) กองกลาง (งานบริหารทั่วไป/งานบริหารบุคคล/งานบริหารคลังและทรัพย์สิน/งานบริหารพัสดุและบริการยานพาหนะ/งานเลขานุการสภา/งานนิติการ)
- 2) กองพัฒนานักศึกษา
- 3) กองนโยบายและแผน
- 4) กลุ่มงานพัฒนากายภาพ ภูมิสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อม
- 5) กลุ่มงานสื่อสารองค์กร
- 6) ศูนย์กีฬาและนันทนาการ
- 7) ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล
- 8) ศูนย์ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน
- 9) ศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์

**ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

- 2.1 เพศ  (1) ชาย  (2) หญิง
- 2.2 อายุ  (1) ต่ำกว่า 20 ปี  (2) 20 – 40 ปี  
 (3) 41 – 60 ปี  (4) 60 ปีขึ้นไป
- 2.3 สถานะ
- 1) ผู้บริหาร  2) บุคลากรสายวิชาการ
  - 3) บุคลากรสายสนับสนุน  4) นักศึกษา
  - 5) อื่นๆ .....

## 2.4 สังกัด

- |                                                                 |                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1) คณะครุศาสตร์                        | <input type="checkbox"/> 2) คณะเทคโนโลยีการเกษตร                    |
| <input type="checkbox"/> 3) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี          | <input type="checkbox"/> 4) คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม |
| <input type="checkbox"/> 5) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ                | <input type="checkbox"/> 6) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์            |
| <input type="checkbox"/> 7) คณะวิทยาการจัดการ                   | <input type="checkbox"/> 8) คณะพยาบาลศาสตร์                         |
| <input type="checkbox"/> 9) สำนักงานอธิการบดี                   | <input type="checkbox"/> 10) สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน      |
| <input type="checkbox"/> 11) สถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม | <input type="checkbox"/> 12) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ    |
| <input type="checkbox"/> 13) อื่น ๆ                             |                                                                     |

## ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>3.1 ด้านเวลา</b>					
1) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
<b>2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>					
2.1 แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ					
2.2 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้					
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน/ ไม่รับสินบน/ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
<b>4. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>					
4.1 มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการ ใช้บริการได้					
4.2 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย					
<b>5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
5.1 การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
5.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ					
5.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					



### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

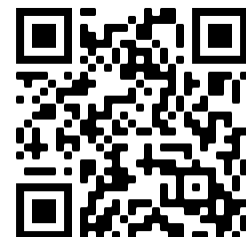
.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือนี้อ  
สำนักงานอธิการบดี



shorturl.at/cvwFS

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานพัสดุและบริการยานพาหนะ

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีการศึกษา 2561 (ปีงบประมาณ 2562)

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

1. เพศ  (1) ชาย  (2) หญิง
2. อายุ  (1) ต่ำกว่า 20 ปี  (2) 20 – 40 ปี  
 (3) 41 – 60 ปี  (4) 60 ปีขึ้นไป
3. สถานะ  
 1) ผู้บริหาร  2) บุคลากรสายวิชาการ  
 3) บุคลากรสายสนับสนุน  4) บุคคลภายนอก (ข้ามไปตอบข้อ 4.2)  
 5) นักศึกษา  6) อื่นๆ .....
- 4.1 สังกัด  
 1) คณะครุศาสตร์  2) คณะเทคโนโลยีการเกษตร  
 3) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี  4) คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม  
 5) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ  6) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
 7) คณะวิทยาการจัดการ  8) คณะพยาบาลศาสตร์  
 9) สำนักงานอธิการบดี  10) สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน  
 11) สถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม  12) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
 13) โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
- 4.2 หน่วยงาน  
 1) หน่วยงานรัฐ  2) หน่วยงานเอกชน
5. ท่านติดต่อกับงานพัสดุในลักษณะใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)  
 1) ขอข้อมูล  2) ประสานงาน  
 3) รับบริการ  4) ปฏิกริงาน  
 5) อื่น ๆ .....
6. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆของงานพัสดุจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)  
 1) หนังสือราชการ  2) เว็บไซต์  
 3) เจ้าหน้าที่พัสดุ  4) อื่น ๆ .....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านเวลา</b>					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
<b>2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>					
2.1 มีการแจ้งข้อมูล ขั้นตอน ระเบียบ และวิธีการในการให้บริการ					
2.2 มีมาตรฐานในการให้บริการแก่ผู้ที่มาติดต่อ					
2.3 คุณภาพ ความถูกต้อง และความชัดเจนของข้อมูล					
2.4 การให้คำแนะนำ ปรีกษา ในการให้บริการ					
<b>3. ด้านบุคลากร</b>					
3.1 ความเหมาะสมของการแต่งกายของเจ้าหน้าที่					
3.2 มีความสุภาพและเต็มใจในการให้บริการ					
3.3 มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (ไม่เรียกร้อยค่าตอบแทน)					
3.4 มีความรู้เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และสามารถแก้ไขปัญหาตรงตามความต้องการ					
3.5 การประสานงาน การติดตามงาน และสามารถทำงานแทนกันได้					
<b>4. ด้านเทคโนโลยี</b>					
4.1 มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัย สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการ					
4.2 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย					
<b>5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
5.1 ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ					
5.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
5.3 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกตำแหน่งการบริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือ  
งานพัสดุ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี