



ผลประเมินความพึงพอใจ

การสนับสนุนพันธกิจ

สถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



ผลประเมินความพึงพอใจการสนับสนุนพันธกิจ

- ✚ ด้านการวิจัย
- ✚ ด้านการบริการวิชาการ
- ✚ ด้านส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

สถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

**1. ผลประเมินความพึงพอใจการสนับสนุนพันธกิจสถาบันวิจัยและส่งเสริม
ศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563**

n = 175

ประเด็น	ด้านการวิจัย		ด้านบริการ วิชาการ		ด้านส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรม		รวม		
	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ	3.80	0.7828	3.39	1.000	4.24	0.035	3.81	0.4251	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	4.17	0.7043	4.00	0.800	4.31	0.050	4.16	0.1552	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.86	0.8765	3.47	0.952	4.29	0.099	3.87	0.4102	มาก
ด้านคุณภาพ การให้บริการ	3.92	0.8361	3.50	0.926	4.28	0.007	3.93	0.3904	มาก
รวม	3.94	0.7999	3.59	0.920	4.28	0.430	3.94	0.3450	มาก

ผลประเมินความพึงพอใจการสนับสนุนพันธกิจสถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่า มีความพึงพอใจเท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับคะแนนในแต่ละด้านจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

โดยมีผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละพันธกิจดังต่อไปนี้

2. ผลประเมินความพึงพอใจการสนับสนุนพันธกิจด้านการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	20	35.71
หญิง	36	64.29
รวม	56	100.00

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อาจารย์	42	75.00
เจ้าหน้าที่/บุคลากรของมหาวิทยาลัย	12	21.43
บุคคลทั่วไป/บุคคลภายนอก	2	3.57
รวม	56	100.00

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามคณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

คณะ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	2	3.57
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	5	8.93
คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	4	7.14
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	6	10.71
คณะวิทยาการจัดการ	14	25.00
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	8	14.29
คณะครุศาสตร์	3	5.36
คณะพยาบาลศาสตร์	4	7.14
สำนักงานอธิการบดี	7	12.50
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	1	1.79
หน่วยงานภายนอก	2	3.57
รวม	56	100.00

ส่วนที่ 2 ผลประเมินความพึงพอใจ

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจการสนับสนุนพันธกิจ
ด้านงานวิจัยและพัฒนานวัตกรรม ของสถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

ประเด็นพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
1. มีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ	3.88	0.7964	มาก
2. ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว เข้าใจงานไม่ซับซ้อน	3.83	0.8406	มาก
3. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ	3.71	0.8379	มาก
4. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	3.78	0.8992	มาก
รวม	3.80	0.7828	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
5. บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.14	0.8261	มาก
6. บริการด้วยความสุภาพ และด้วยไมตรีจิต	4.40	0.6994	มาก
7. บริการด้วยความกระตือรือร้น รวดเร็ว ฉับไว	4.07	0.8556	มาก
8. สามารถอธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.09	0.8010	มาก
รวม	4.17	0.7043	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
9. มีสิ่งอำนวยความสะดวก / อุปกรณ์ หรือ เครื่องมือการในการให้บริการ	3.97	0.8158	มาก
10. มีระบบสารสนเทศเพื่อการให้บริการ	3.79	1.0045	มาก
11. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	3.83	0.9936	มาก
รวม	3.86	0.8765	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ			
12. ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว	3.90	0.9117	มาก
13. ได้รับบริการที่ถูกต้อง แม่นยำ	3.90	0.8724	มาก
14. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	3.97	0.7940	มาก
รวม	3.92	0.8361	มาก
รวมทั้งหมด	3.94	0.7999	มาก

ทั้งนี้กำหนดค่าคะแนนดังนี้

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

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจ การสนับสนุนพันธกิจด้านงานวิจัยและพัฒนานวัตกรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับคะแนนจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้รับบริการ

1. ควรลดขั้นตอนการให้บริการ
2. ควรมีการช่องทางสื่อสารถึงนักวิจัยแบบเป็นทางการและรวดเร็ว
3. การพิจารณาข้อมูลต่างๆ ต้องการให้มีผลการพิจารณา และข้อมูลที่ใช้พิจารณา ประกาศอย่าง

ชัดเจน

4. To be Service Excellent
5. น่ารักมาก
6. หางบประมาณจากภายนอกมาแจกจ่ายเป็นโครงการให้หน่วยงานภายในได้ช่วยกันทำโครงการวิจัยแบบมุ่งเป้าเดียวกันตามมหาวิทยาลัยกำหนด

3. ผลประเมินความพึงพอใจการสนับสนุนพันธกิจด้านการบริการวิชาการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	15	36.60
หญิง	26	63.40
รวม	41	100.00

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อาจารย์	36	87.80
เจ้าหน้าที่	5	12.20
รวม	41	100.00

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามคณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

คณะ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	2	4.90
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	4	9.80
คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	5	12.20
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	4	9.80
คณะวิทยาการจัดการ	19	46.30
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	1	2.40
คณะครุศาสตร์	1	2.40
คณะพยาบาลศาสตร์	3	7.30
อื่นๆ	2	4.8
รวม	41	100.00

ส่วนที่ 2 ผลประเมินความพึงพอใจ

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจการสนับสนุนพันธกิจด้านการบริการวิชาการ ของสถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

ประเด็นพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
1. มีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ	3.43	0.931	ปานกลาง
2. ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว เข้าใจงานไม่ซับซ้อน	3.38	1.005	ปานกลาง
3. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ	3.50	0.934	ปานกลาง
4. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	3.28	1.132	ปานกลาง
รวม	3.39	1.000	ปานกลาง
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
5. บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.05	0.714	มาก
6. บริการด้วยความสุภาพ และด้วยไมตรีจิต	4.20	0.758	มาก
7. บริการด้วยความกระตือรือร้น รวดเร็ว ฉับไว	3.95	0.815	มาก
8. สามารถอธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	3.80	0.911	มาก
รวม	4.00	0.800	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
9. มีสิ่งอำนวยความสะดวก / อุปกรณ์ หรือ เครื่องมือการในการให้บริการ	3.50	0.906	ปานกลาง
10. มีระบบสารสนเทศเพื่อการให้บริการ	3.25	1.149	ปานกลาง
11. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	3.65	0.802	มาก
รวม	3.47	0.952	ปานกลาง
ด้านคุณภาพการให้บริการ			
12. ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว	3.55	0.815	มาก
13. ได้รับบริการที่ถูกต้อง แม่นยำ ตรงตรงตามความต้องการ	3.45	1.037	ปานกลาง
รวม	3.50	0.926	ปานกลาง
รวมทั้งหมด	3.59	0.920	มาก

ทั้งนี้กำหนดค่าคะแนนดังนี้

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

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจ ด้านการบริการวิชาการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีความพึงพอใจระดับมาก 1 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้รับบริการ

1. ควรเพิ่มการมีส่วนร่วมให้มากขึ้น
2. ควรกำหนดกระบวนการทำงาน/การให้บริการที่ชัดเจน
3. ควรปฏิบัติงานตามกระบวนการอย่างแท้จริง
4. กระบวนการเข้าถึง/การคิดตามความก้าวหน้าควรทำให้เป็นระบบและดำเนินการจริง
5. ควรปรับปรุงขั้นตอนการอนุมัติโครงการ ให้รวดเร็ว ทันต่อการดำเนินงาน

4. ผลประเมินความพึงพอใจการสนับสนุนพันธกิจด้านส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	25	32.10
หญิง	53	67.90
รวม	78	100.00

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อาจารย์	10	12.80
เจ้าหน้าที่	2	2.60
นักศึกษา	54	69.20
บุคคลทั่วไป	12	15.40
รวม	78	100.00

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามคณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

คณะ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	0	0
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	0	0
คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	1	1.3
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	0	0
คณะวิทยาการจัดการ	0	0
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	63	80.80
คณะครุศาสตร์	0	.
คณะพยาบาลศาสตร์	1	1.3
สำนักงานอธิการบดี	1	1.3
สำนักงานโครงการศาสตร์พระราชา	1	1.3
อื่นๆ	12	15.4
รวม	78	100

ส่วนที่ 2 ผลประเมินความพึงพอใจ

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจการสนับสนุนพันธกิจด้านส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมของสถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

ประเด็นพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
1. มีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ	4.24	0.710	มาก
2. ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว เข้าใจงานไม่ซับซ้อน	4.23	0.792	มาก
3. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ	4.23	0.776	มาก
4. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	4.24	0.763	มาก
รวม	4.24	0.035	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
5. บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.38	0.691	มาก
6. บริการด้วยความสุภาพ และด้วยไมตรีจิต	4.32	0.742	มาก
7. บริการด้วยความกระตือรือร้น รวดเร็ว ฉับไว	4.22	0.809	มาก
8. สามารถอธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.32	0.719	มาก
รวม	4.31	0.050	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
9. มีสิ่งอำนวยความสะดวก / อุปกรณ์ หรือ เครื่องมือการในการให้บริการ	4.22	0.867	มาก
10. มีระบบสารสนเทศเพื่อการให้บริการ	4.28	0.758	มาก
11. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.37	0.669	มาก
รวม	4.29	0.099	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ			
12. ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว	4.29	0.726	มาก
13. ได้รับบริการที่ถูกต้อง แม่นยำ ตรงตรงตามความต้องการ	4.27	0.736	มาก
รวม	4.28	0.007	มาก
รวมทั้งหมด	4.28	0.430	มาก

ทั้งนี้กำหนดค่าคะแนนดังนี้

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

จากตารางที่ 4 พบว่า

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน 4.24 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับในระดับ 4.24 ได้แก่ มีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ และมีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ รองลงมาได้แก่ มีคะแนนเฉลี่ยระดับ 4.23 ได้แก่ ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว เข้าใจงานไม่ซับซ้อน และความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน 4.31 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดโดยมีคะแนนเฉลี่ยในระดับ 4.38 ในด้านบริการด้วยความสุภาพ และด้วยไมตรีจิต และสามารถอธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น มีระดับความพึงพอใจในระดับ 4.32 เท่ากันทั้งสองด้าน และด้านบริการด้วยความกระตือรือร้น รวดเร็ว ฉับไว มีระดับความพึงพอใจมากในระดับ 4.22

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน 4.29 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ที่ให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดด้วยคะแนนเฉลี่ยในระดับ 4.37 มีสิ่งอำนวยความสะดวกมีคะแนนเฉลี่ยในระดับ 4.28 และอุปกรณ์ หรือ เครื่องมือการในการให้บริการมีคะแนนเฉลี่ยในระดับ 4.22

ด้านคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน 4.28 เมื่อพิจารณาด้านพบว่าด้าน ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.29 และด้านได้รับบริการที่ถูกต้อง แม่นยำ ตรงตามความต้องการ มีคะแนนเฉลี่ยในระดับรองลงมาที่ 4.27 สรุปภาพรวมในทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยรวมทุกด้านที่ 4.28 อยู่ในดับมาก

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้รับบริการ

1. ทำงานดี รวดเร็วดีค่ะ
2. ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว คล่องแคล่วว่องไว พุดจาไพเราะ
3. ควรมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง
4. พุดจาดี เป็นกันเองกับชาวบ้าน
5. ทำงานเก่ง รวดเร็ว
6. บุคลากรมีความสามารถ มีการคิด วิเคราะห์และแนะนำการให้บริการจนบรรลุเป้าหมาย

ยอดเยี่ยมมากคะ

7. 1.ควรมีการประชาสัมพันธ์งานต่างๆ ให้ได้รับรู้อย่างทั่วถึงมากขึ้น 2. จัดงานที่สะท้อนอัตลักษณ์ของความเป็นมหาวิทยาลัยและจังหวัดเพชรบุรี 3. สร้างการมีส่วนร่วมของนักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ในการดำเนินพันธกิจหรือจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดงานเทศกาลอาหาร 4 ภาค ส่วนเพชรบุรีก็ให้แยกเป็นอำเภอ จะสร้างให้เด็กมีส่วนร่วมกับงานของมหาวิทยาลัยมากขึ้น ไม่ต้องใช้เครดิตมาเป็นตัวบังคับ อาจจะเริ่มจาก ปี 1 ที่อยู่หอในก่อนก็ได้