



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
สถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

- ✚ ด้านการวิจัยและพัฒนานวัตกรรม
- ✚ ด้านการบริการวิชาการและพัฒนาท้องถิ่น
- ✚ ด้านส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

สถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

1. ผลประเมินความพึงพอใจการสนับสนุนพันธกิจสถาบันวิจัยและส่งเสริม

ศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

n = 386

ประเด็น	ด้านการวิจัยและ พัฒนานวัตกรรม		ด้านบริการ วิชาการและ พัฒนาท้องถิ่น		ด้านส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรม		รวม		
	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.13	0.753	3.94	0.798	4.28	0.565	4.12	0.170	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	4.47	0.614	4.07	0.785	4.43	0.499	4.32	0.220	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.10	0.796	4.03	0.754	4.23	0.594	4.12	0.101	มาก
ด้านคุณภาพ การให้บริการ	4.23	0.684	3.99	0.828	4.38	0.716	4.20	0.197	มาก
รวม	4.23	0.168	4.01	0.791	4.33	0.043	4.19	0.164	มาก

ผลประเมินความพึงพอใจการสนับสนุนพันธกิจสถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่า มีความพึงพอใจเท่ากับ 4.19 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับคะแนนในแต่ละด้านจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

โดยมีผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละพันธกิจดังต่อไปนี้

2. ผลประเมินความพึงพอใจการสนับสนุนพันธกิจด้านการวิจัยและพัฒนานวัตกรรม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	68	75.00
หญิง	23	25.00
รวม	91	100.00

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อาจารย์	77	85.00
เจ้าหน้าที่/บุคลากรของมหาวิทยาลัย	14	15.00
รวม	91	100.00

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามคณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

คณะ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	8	8.79
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	4	4.40
คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	5	5.49
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	13	14.29
คณะวิทยาการจัดการ	7	7.69
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	26	28.57
คณะครุศาสตร์	6	6.59
คณะพยาบาลศาสตร์และวิทยาการสุขภาพ	13	14.29
สำนักงานอธิการบดี	7	7.69
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	1	1.10
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	1.10
รวม	91	100.00

ส่วนที่ 2 ผลประเมินความพึงพอใจ

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจการสนับสนุนพันธกิจ
ด้านงานวิจัยและพัฒนานวัตกรรม ของสถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

ประเด็นพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
1. มีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ	4.08	0.749	มาก
2. ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว เข้าใจงานไม่ซับซ้อน	4.20	0.792	มาก
3. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ	4.15	0.829	มาก
4. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	4.11	0.888	มาก
รวม	4.13	0.753	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
5. บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.47	0.705	มาก
6. บริการด้วยความสุภาพ และด้วยไมตรีจิต	4.55	0.637	มากที่สุด
7. บริการด้วยความกระตือรือร้น รวดเร็ว ฉับไว	4.45	0.687	มาก
8. สามารถอธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.41	0.715	มาก
รวม	4.47	0.614	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
9. มีสิ่งอำนวยความสะดวก / อุปกรณ์ หรือ เครื่องมือการในการให้บริการ	4.03	0.795	มาก
10. มีระบบสารสนเทศเพื่อการให้บริการ	4.09	0.927	มาก
11. มีข้อมูลด้านงานวิจัยที่ถูกต้อง สมบูรณ์ เป็นปัจจุบัน	4.10	0.883	
12. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.16	0.834	มาก
รวม	4.10	0.796	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ			
13. ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว	4.22	0.727	มาก
14. ได้รับบริการที่ถูกต้อง แม่นยำ	4.18	0.754	มาก
15. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.31	4.23	มาก
รวม	4.23	0.684	มาก
รวมทั้งหมด	4.23	0.168	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. เจ้าหน้าที่วิจัย ให้บริการดี ประสานงานดี มีจิตบริการ ทักษะยืดหยุ่นสูง
2. ควรมีการจัดประชุมคณาจารย์ เพื่อชี้แจงในประเด็นที่เกี่ยวข้อง เช่น การทำงานวิจัย การใช้ฐานข้อมูล และการบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3. ผลประเมินความพึงพอใจการสนับสนุนพันธกิจด้านการบริการวิชาการและพัฒนา ท้องถิ่น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	53	26.00
หญิง	154	74.00
รวม	207	100.00

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่	28	14
เจ้าหน้าที่ของรัฐ	12	6
นักศึกษา	32	16
บุคคลทั่วไป	100	49
ผู้จ้างงาน อว.	2	1
อาจารย์	8	4
ประชาชน	24	12
รวม	207	100.00

ส่วนที่ 2 ผลประเมินความพึงพอใจ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจการสนับสนุนพันธกิจด้านการบริการวิชาการ ของสถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

ประเด็นพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
1. มีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ	3.94	0.857	มาก
2. ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว เข้าใจงานไม่ซับซ้อน	3.94	0.876	มาก
3. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ	3.94	0.916	มาก
4. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	3.93	0.864	มาก
รวม	3.94	0.798	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			มาก
5. บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.09	0.839	มาก
6. บริการด้วยความสุภาพ และด้วยไมตรีจิต	4.10	0.846	มาก
7. บริการด้วยความกระตือรือร้น รวดเร็ว ฉับไว	4.05	0.881	มาก
8. สามารถอธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.05	0.906	มาก
รวม	4.07	0.785	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			มาก
9. มีสิ่งอำนวยความสะดวก / อุปกรณ์ หรือ เครื่องมือการในการให้บริการ	3.99	0.817	มาก
10. มีระบบสารสนเทศเพื่อการให้บริการ	4.02	0.808	มาก
11. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.09	0.782	มาก
รวม	4.03	0.754	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ			มาก
12. ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว	3.97	0.874	มาก
13. ได้รับบริการที่ถูกต้อง แม่นยำ ตรงตรงตามความต้องการ	4.01	0.858	มาก
รวม	3.99	0.828	มาก
รวมทั้งหมด	4.01	0.791	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

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้รับบริการ

1. ประทับใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
2. ควรจัดเวลาทำงานให้สมดุลระหว่างในเวลาราชการ และนอกเวลาราชการ
3. ควรปรับกระบวนการเบิกจ่ายงบประมาณให้เร็วขึ้น
4. ควรมีการตรวจสอบ ทบทวน ข้อเสนอหรือการดำเนินการต่าง ๆ ก่อนการประกาศใช้เพื่อไม่ต้องมีการแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงภายหลัง

4. ผลประเมินความพึงพอใจการสนับสนุนพันธกิจด้านส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	25	28.00
หญิง	63	72.00
รวม	88	100.00

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อาจารย์	15	17.00
เจ้าหน้าที่	20	23.00
นักศึกษา	27	31.00
บุคคลทั่วไป	26	30.00
รวม	88	100.00

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามคณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

คณะ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	0	0
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	1.00
คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	2	2.00
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	4	5.00
คณะวิทยาการจัดการ	0	0
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	35	40.00
คณะครุศาสตร์	0	0
คณะพยาบาลศาสตร์และวิทยาการสุขภาพ	3	3.00
สำนักงานอธิการบดี	11	13.00
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	2	2.00
อื่นๆ	29	34.00
รวม	88	100.00

ส่วนที่ 2 ผลประเมินความพึงพอใจ

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจการสนับสนุนพันธกิจด้านส่งเสริม

ศิลปวัฒนธรรมของสถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

ประเด็นพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
1. มีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ	4.25	0.731	มาก
2. ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว เข้าใจงานไม่ซับซ้อน	4.33	0.707	มาก
3. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ	4.24	0.743	มาก
4. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	4.30	0.761	มาก
รวม	4.28	0.565	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
5. บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.44	0.641	มาก
6. บริการด้วยความสุภาพ และด้วยไมตรีจิต	4.45	0.642	มาก
7. บริการด้วยความกระตือรือร้น รวดเร็ว ฉับไว	4.44	0.725	มาก
8. สามารถอธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.39	0.749	มาก
รวม	4.43	0.499	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
9. มีสิ่งอำนวยความสะดวก / อุปกรณ์ หรือ เครื่องมือการในการให้บริการ	4.22	0.794	มาก
10. มีระบบสารสนเทศเพื่อการให้บริการ	4.23	0.840	มาก
11. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.24	0.816	มาก
รวม	4.23	0.594	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ			
12. ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว	4.39	0.702	มาก
13. ได้รับบริการที่ถูกต้อง แม่นยำ ตรงตรงตามความต้องการ	4.38	0.716	มาก
รวม	4.38	0.520	มาก
รวมทั้งหมด	4.33	0.043	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

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้รับบริการ

1. เป็นหน่วยงานที่เป็นพันธมิตรหลักสำคัญที่ทำให้ภารกิจของมหาวิทยาลัยบรรลุเป้าหมาย
2. สถานที่ที่เป็นสำนักงานของสถาบันวิจัยฯ มีความคับแคบ
3. เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ ให้การประสานและบริการดีมาก
4. เจ้าหน้าที่มีการประสานงานอย่างรวดเร็ว