



ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ปีการศึกษา 2563 (ปีงบประมาณ 2564)

คำนำ

ความพึงพอใจของคณาจารย์และบุคลากรที่มีต่อการบริการของสำนักงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีการศึกษา 2563 (ปีงบประมาณ 2564) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ประกอบด้วย กองกลาง กองพัฒนานักศึกษา กองนโยบายและแผน กลุ่มงานพัฒนากายภาพ ภูมิสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อม กลุ่มงานสื่อสารองค์กร ศูนย์กีฬาและนันทนาการ ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล ศูนย์ฝึกอบรมและทดสอบทักษะอาชีพ ศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์ ตามภารกิจของหน่วยงาน

สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานที่เป็นศูนย์กลางการบริหารและบริการของมหาวิทยาลัย สนับสนุนงานบริหารจัดการด้านผลิตบัณฑิต การบริการวิชาการ งานวิจัย งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เป็นหน่วยงานที่จำเป็นต้องมีการประสานงานกับบุคลากรในทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัย ได้แก่ ผู้บริหาร คณาจารย์ พนักงาน คนงาน นักศึกษา และผู้มาติดต่อจากภายนอก ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ ด้านเวลา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำผลจากการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณคณาจารย์ บุคลากรภายใน และบุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีทั้ง 9 หน่วยงาน ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาางานของกองนโยบายและแผนครั้งต่อไป

สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ข้อมูลเบื้องต้นของสำนักงานอธิการบดี	5
1.2 วัตถุประสงค์	6
1.3 ประโยชน์	6
1.4 วิสัยทัศน์	6
1.5 พันธกิจ	6
1.6 โครงสร้างหน่วยงาน	7
บทที่ 2 วิธีดำเนินงาน	
2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	24
2.2 ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	24
2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	25
2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	25
บทที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี	
ตอนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี	26
ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองกลาง สังกัดสำนักงานอธิการบดี	33
ตอนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา สังกัดสำนักงานอธิการบดี	39
ตอนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองนโยบายและแผน สังกัดสำนักงานอธิการบดี	44
ตอนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานพัฒนา กายภาพ ภูมิสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อม สังกัดสำนักงานอธิการบดี	48
ตอนที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานสื่อสารองค์กร สังกัดสำนักงานอธิการบดี	52
ตอนที่ 7 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์กีฬาและ	56

<p>นันทนาการ สังกัดสำนักงานอธิการบดี</p>	
ตอนที่ 8	ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล สังกัดสำนักงานอธิการบดี 60
ตอนที่ 9	ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ฝึกอบรมและทดสอบทักษะอาชีพ สังกัดสำนักงานอธิการบดี 64
ตอนที่ 10	ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์สำนักงานอธิการบดี 68

ภาคผนวก

-	แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีการศึกษา 2563 (ปีงบประมาณ 2564) 72
---	--

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ข้อมูลเบื้องต้นของสำนักงานอธิการบดี

สำนักงานอธิการบดีเป็นหน่วยงานที่เป็นศูนย์กลางการบริหารและบริการของมหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานที่จำเป็นต้องมีการประสานงานกับบุคลากรในทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัย 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 ได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัย ราชภัฏ 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 ซึ่งมีสถานภาพเป็นองค์กรที่มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้นและสภามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีได้แบ่งส่วนราชการในสำนักงานอธิการบดี ดังนี้

กองกลาง ประกอบด้วย งานบริหารทั่วไป งานบริหารงานบุคคล งานบริหารคลังและทรัพย์สิน งานบริหารพัสดุ อาคารสถานที่และสาธารณูปโภค งานประชุมและการประชาสัมพันธ์

กองนโยบายและแผน ประกอบด้วย งานบริหารทั่วไป งานนโยบายและยุทธศาสตร์ งานวิเทศสัมพันธ์

กองพัฒนานักศึกษา ประกอบด้วย งานบริหารทั่วไป งานกิจกรรมนักศึกษา งานบริการและสวัสดิการ

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

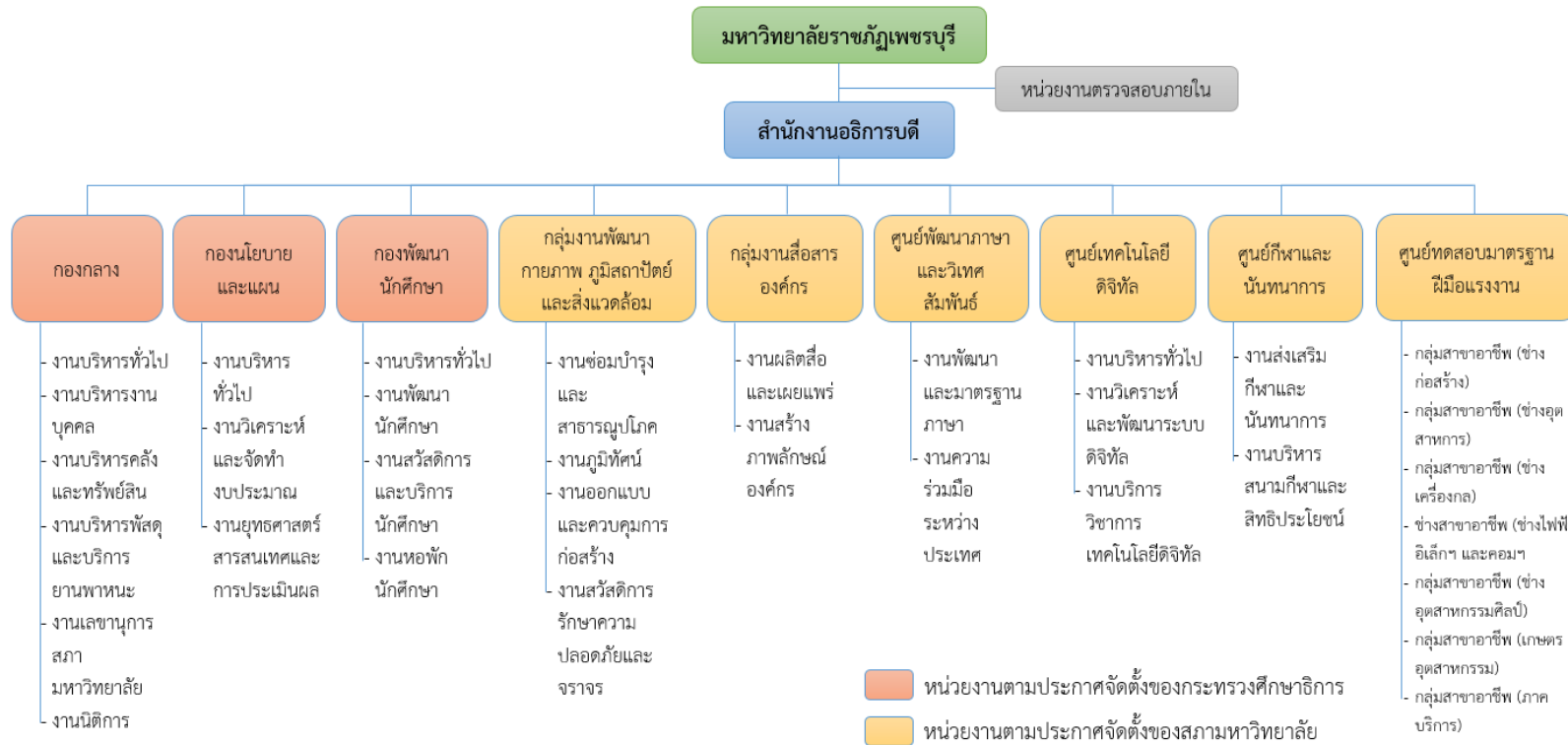
ในปี 2564 จะเป็นองค์กรสมรรถนะสูงในการบริหารจัดการและการให้บริการที่เป็นเลิศ

1.5 พันธกิจ

1. พัฒนาระบบการบริหารจัดการให้มีสมรรถนะสูง
2. พัฒนาระบบการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ
3. พัฒนาระบบบริหารจัดการสินทรัพย์ที่มีอยู่ให้เกิดรายได้

1.6 โครงสร้างหน่วยงาน

การแบ่งส่วนราชการและหน่วยงานภายใน ในสังกัดสำนักงานอธิการบดี

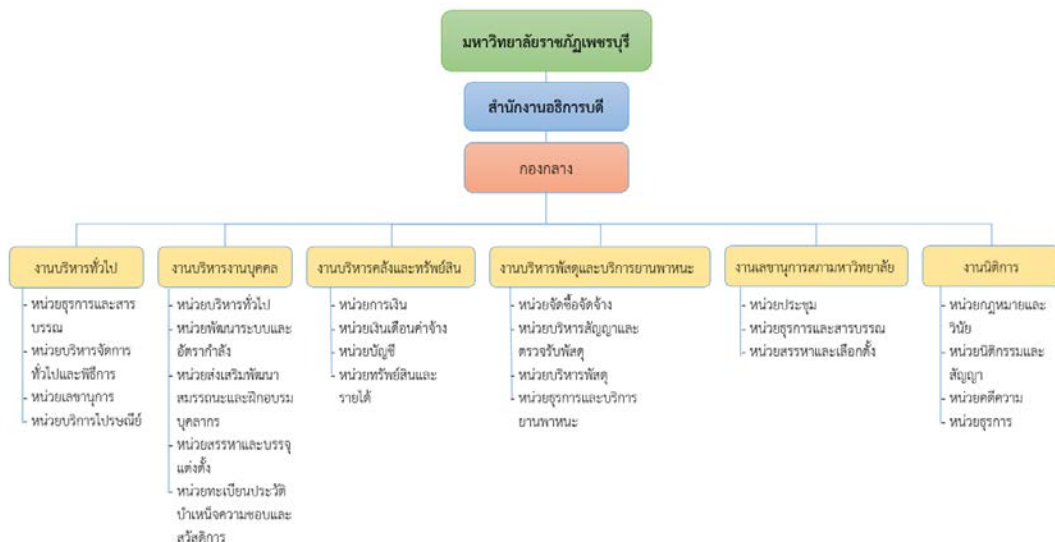


ภาพที่ 1 แผนภูมิโครงสร้างกองกลาง

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 เพื่อสะดวกในการค้นหางานเลขานุการ งานบริการด้านไปรษณีย์ และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

(2) **งานบริหารงานบุคคล** มีหน้าที่ควบคุม ดูแล วิเคราะห์ เกี่ยวกับตำแหน่ง เงินเดือนกรอบอัตราค่าจ้าง การสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง การขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ การประเมินและแต่งตั้งบุคคล

เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น งานพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร ทะเบียนประวัติและบำเหน็จความชอบของบุคลากรมหาวิทยาลัย และสั่งการให้เป็นไปตามภารกิจของงานบริหารงานบุคคล รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำ แก้ปัญหาต่าง ๆ และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

(3) งานบริหารคลังและทรัพย์สิน มีภารกิจหลักในการควบคุมและดำเนินการเกี่ยวกับการเงินและรายได้ของมหาวิทยาลัย ทั้งเงินงบประมาณแผ่นดิน และงบประมาณจากรายได้ของมหาวิทยาลัย การรับเงิน การจ่ายเงิน การนำส่งเงิน การเก็บรักษาเงิน และเอกสารทางการเงิน การตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกา เบิกจ่ายเงิน ควบคุมการเบิกจ่าย ให้คำแนะนำด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และแนวปฏิบัติด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ บริหารงานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จบำนาญ และเงินอื่น ๆ รวมถึงควบคุมและดำเนินการเกี่ยวกับระบบการบันทึกบัญชีเงินงบประมาณแผ่นดิน และเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย การบริหารการลงทุน หารผลประโยชน์จากทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย 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

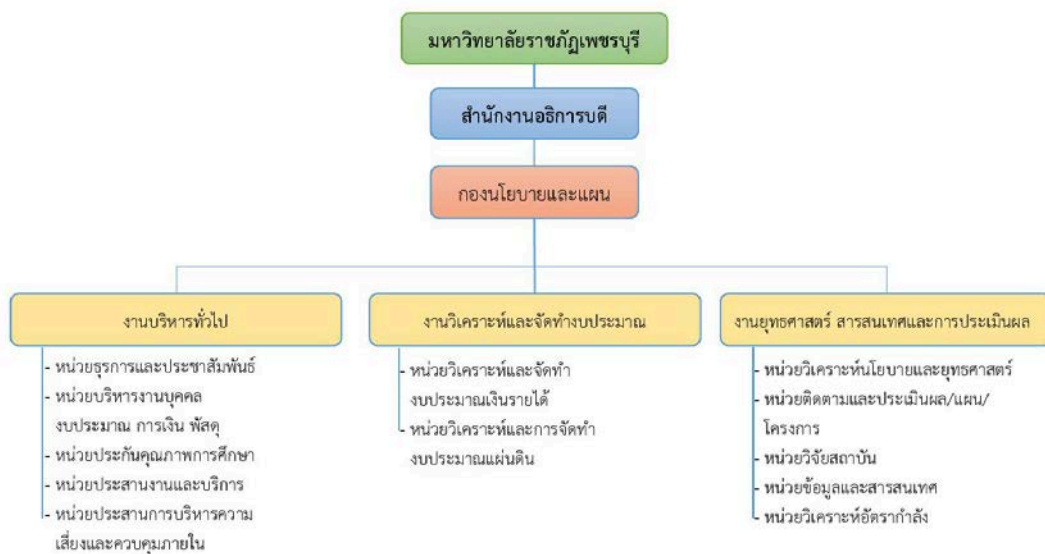
(5) งานเลขานุการสภามหาวิทยาลัย มีหน้าที่รับผิดชอบงานประชุมต่าง ๆ สนับสนุนการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามนโยบายของมหาวิทยาลัย ซึ่งลักษณะของงานเลขานุการสภามหาวิทยาลัย ดำเนินการด้านการประชุมเป็นหลัก ได้แก่ การประชุมสภามหาวิทยาลัย การประชุมคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย และการประชุมคณะกรรมการส่งเสริมกิจการมหาวิทยาลัย งานธุรการและสารบรรณ งานพิธีการต่าง ๆ เพื่อให้การบริหารมหาวิทยาลัยสำเร็จบรรลุตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

(6) งานนิติการ ปฏิบัติงานด้านกฎหมาย โดยมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับพิจารณาตรวจร่าง ปรับปรุงแก้ไข กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย จัดทำยกร่างและตรวจสอบนิติกรรมสัญญาของมหาวิทยาลัย ที่ทำขึ้นกับบุคคลภายในและภายนอก ศึกษาข้อมูล วิเคราะห์และสรุปผลเกี่ยวกับข้อกฎหมาย ให้คำปรึกษาแนะนำ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านกฎหมายและนิติกรรมต่าง ๆ แก่บุคลากร และหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ดำเนินการเกี่ยวกับคดีความทั้งในทางแพ่ง ทางอาญาและคดีทาง

ปกครอง พิจารณาวินิจฉัยปัญหากฎหมาย รวบรวมข้อเท็จจริง และพยานหลักฐานเพื่อดำเนินการทางคดี การดำเนินการบังคับคดี ตรวจสอบพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับวินัยของบุคลากร ตรวจสอบพิจารณาเกี่ยวกับการ ร้องทุกข์ หรืออุทธรณ์ของบุคลากร การดำเนินการเกี่ยวกับการสอบข้อเท็จจริง สอบวินัยและหาผู้รับผิดชอบ ทางละเมิด การดำเนินการกับบุคลากรที่ผิดสัญญาการศึกษา สัญญารับทุน สัญญากู้ยืมเงินเรียน นอกจากนี้ ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ยังทำหน้าที่ในการกำหนดแผนงาน ให้คำปรึกษาแนะนำ ปรับปรุงแก้ไข และแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องต่าง ๆ ในการปฏิบัติที่รับผิดชอบ

1.6.2 กองนโยบายและแผน เป็นหน่วยยุทธศาสตร์ในการวิเคราะห์กลั่นกรองนโยบาย และ ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย และพัฒนาแผนงาน/โครงการเชิงรุกเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ใหม่มหาวิทยาลัย ราชภัฏ ประสานงานกับสำนักงบประมาณเพื่อเสนอขอตั้งงบประมาณ และเสนอกรอบวงเงินงบประมาณ ต่อมหาวิทยาลัย กำหนดแนวทางการจัดทำงบประมาณทั้งงบประมาณแผ่นดินและรายได้ ติดตาม ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ ศึกษาวิจัยเชิงนโยบาย วิเคราะห์ และจัดทำกรอบอัตรากำลัง

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 อีกทั้งยังทำหน้าที่เสริมสร้างพัฒนานักศึกษาให้มีทักษะในการประกอบอาชีพ ได้แก่ ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม ทักษะสารสนเทศ สื่อ เทคโนโลยี ทักษะชีวิตและอาชีพ เพื่อให้นักศึกษามีความยืดหยุ่นรู้จักปรับตัว มีความคิดริเริ่มสร้างสิ่งใหม่ ๆ รู้จักสังคม เรียนรู้วัฒนธรรม มีความเป็นผู้นำ มีความรับผิดชอบ รวมถึงมีคุณธรรมจริยธรรมในการดำเนินชีวิต มีสุขภาพที่ดีสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ ตลอดจนให้บริการและจัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้กับนักศึกษาได้แก่ หอพักนักศึกษา ทุนการศึกษา กองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา การรักษาพยาบาล การเรียนนักศึกษาวิชาทหารและการผ่อนผันการคัดเลือกทหารกองประจำการ และเมื่อนักศึกษาสำเร็จการศึกษา จะสามารถใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข

แผนภูมิโครงสร้างกองพัฒนานักศึกษา



ภาพที่ 4 แผนภูมิโครงสร้างกองพัฒนานักศึกษา

1) ภาระหน้าที่ของส่วนงานในกองพัฒนานักศึกษามีดังนี้

(1) งานบริหารทั่วไป

- หน่วยสารบรรณ
- หน่วยประชาสัมพันธ์
- หน่วยงบประมาณและการพัสดุ
- หน่วยจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องหมายนักศึกษา
- หน่วยประกันคุณภาพการศึกษา

(2) งานพัฒนานักศึกษา

- หน่วยกิจกรรมพัฒนานักศึกษา
- หน่วยองค์การนักศึกษา
- หน่วยวินัยนักศึกษา
- หน่วยส่งเสริมศักยภาพศิษย์เก่า
- หน่วยเตรียมความพร้อมสู่การทำงาน
- หน่วยนักศึกษาริชาตทหารและผ่อนผัน
- หน่วยคัดเลือกทหารและผ่อนผัน การคัดเลือกทหารกองประจำการ

(3) งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา

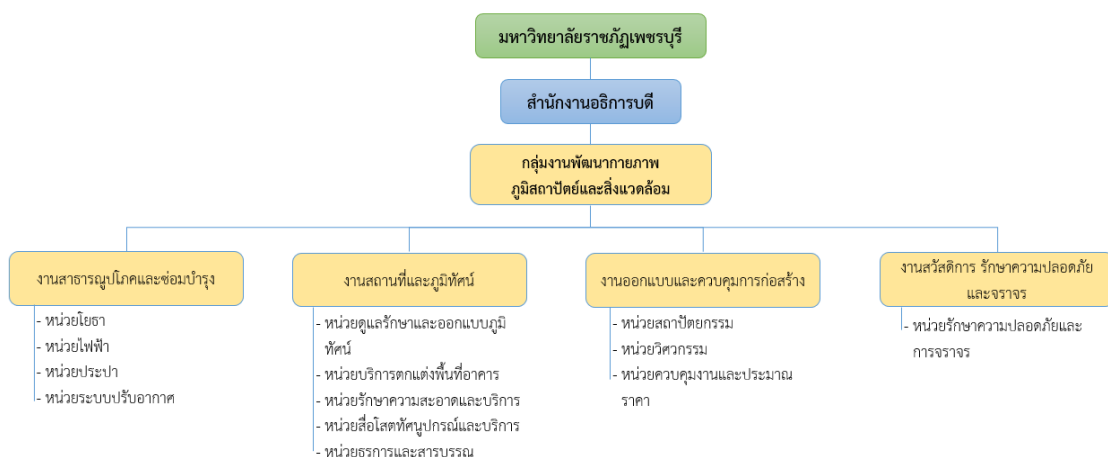
- หน่วยกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)
- หน่วยทุนเพื่อการศึกษา (ทุนให้เปล่า)
- หน่วยแนะแนวให้คำปรึกษาและจัดหาอาชีพ
- หน่วยสารสนเทศและพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์
- หน่วยสวัสดิการนักศึกษา
- หน่วยบริการนักศึกษาพิการ

(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

1) ภาระหน้าที่ของส่วนงานในกลุ่มงานพัฒนากายภาพ ภูมิสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อม มีดังนี้

(1) งานสาธารณูปโภคและซ่อมบำรุง

- หน่วยโยธา
- หน่วยไฟฟ้า
- หน่วยประปา
- หน่วยระบบปรับอากาศ

(2) งานสถานที่และภูมิทัศน์

- หน่วยดูแลรักษาและออกแบบภูมิทัศน์
- หน่วยบริการตกแต่งพื้นที่อาคาร
- หน่วยรักษาความสะอาดและบริการ
- หน่วยธุรการและสารบรรณ

(3) งานออกแบบและควบคุมการก่อสร้าง

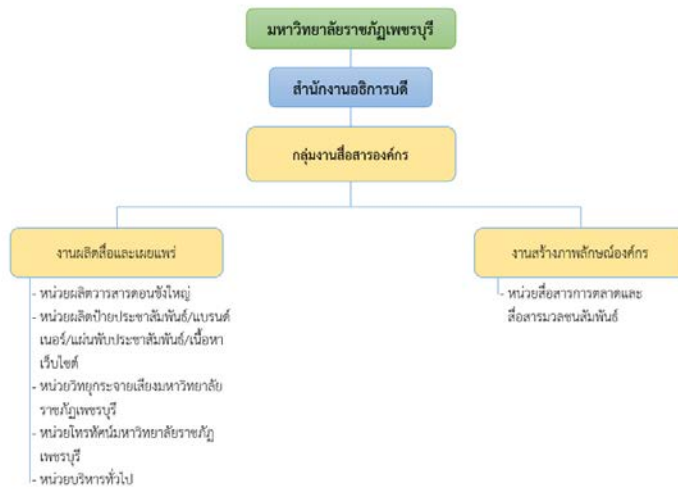
- หน่วยสถาปัตยกรรม
- หน่วยวิศวกรรม
- หน่วยควบคุมงานและประมาณราคา

(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

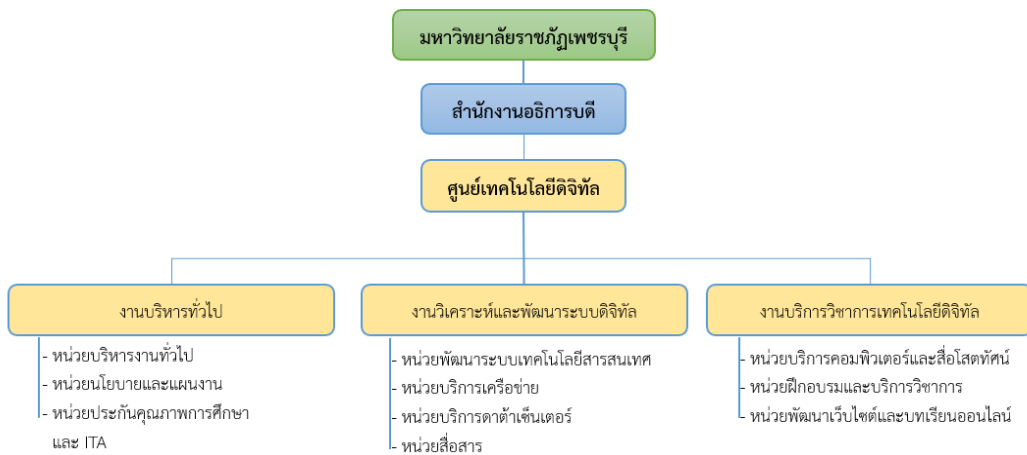
(2) งานความร่วมมือระหว่างประเทศ

- หน่วยพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ
- หน่วยประสานงานอาคันตุกะสัมพันธ์
- หน่วยแลกเปลี่ยนนักศึกษาและบุคลากร
- หน่วยการเงินและพัสดุ
- หน่วยธุรการและงานสารบรรณ

1.6.7 ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล ให้บริการระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบงานคอมพิวเตอร์ ระบบงานบริหารจัดการฐานข้อมูล และระบบสื่อผสม ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศแก่ มหาวิทยาลัยและสังคมในรูปแบบของการให้คำปรึกษา การให้บริการความรู้ทางวิชาการ พร้อมประสาน

ความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก ส่งเสริมให้นักศึกษา บุคลากร ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนามาตรฐานและปรับปรุงคุณภาพการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง

แผนภูมิโครงสร้างศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล



ภาพที่ 8 แผนภูมิโครงสร้างศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล

1) ภาระหน้าที่ของส่วนงานในศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล มีดังนี้

(1) งานบริหารทั่วไป

- หน่วยบริหารงานทั่วไป
- หน่วยนโยบายและแผนงาน
- หน่วยประกันคุณภาพการศึกษาและ ITA

(2) งานวิเคราะห์และพัฒนาระบบดิจิทัล

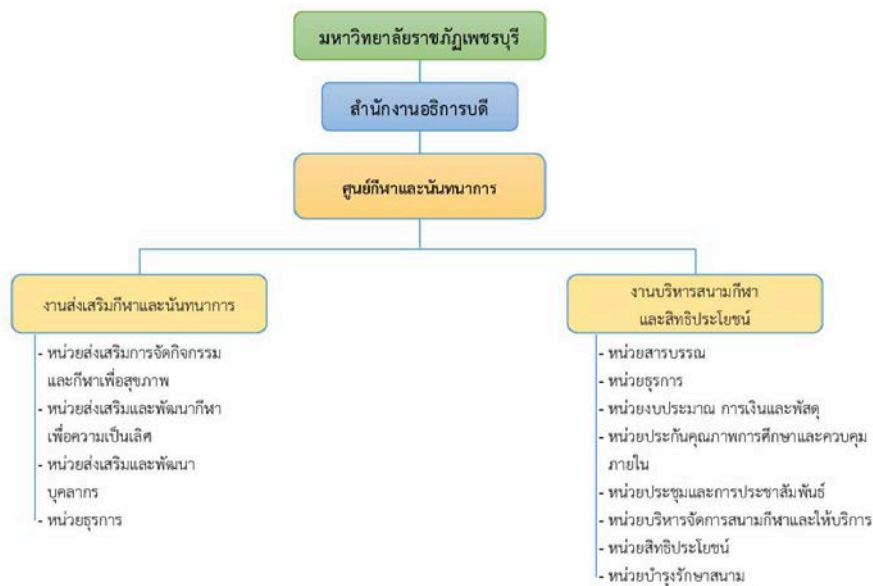
- หน่วยพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- หน่วยบริการเครือข่าย
- หน่วยบริการดาต้าเซ็นเตอร์
- หน่วยสื่อสาร

(3) งานบริการวิชาการเทคโนโลยีดิจิทัล

- หน่วยบริการคอมพิวเตอร์และสื่อสโตน์
- หน่วยฝึกอบรมและบริการวิชาการ
- หน่วยพัฒนาเว็บไซต์และบทเรียนออนไลน์

1.6.8 ศูนย์กีฬาและนันทนาการ ส่งเสริมสุขภาพของนักศึกษาและบุคลากร จัดกิจกรรมและการแข่งขันกีฬาภายใน พัฒนากีฬาของมหาวิทยาลัยเพื่อก้าวสู่ความเป็นเลิศ พัฒนาบุคลากรด้านกีฬามหาวิทยาลัยให้มีความรู้ ความสามารถ สนับสนุนบุคลากรด้านกีฬา สุขภาพ และอุปกรณ์กีฬาต่อหน่วยงานภายใน และภายนอก พัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นศูนย์กลางด้านกีฬาของจังหวัด ตลอดทั้งเป็นสถานที่ในการฝึกซ้อมการแข่งขัน และการฝึกอบรมด้านกีฬาและสุขภาพ สร้างเครือข่ายกับโรงเรียนและหน่วยงานภายนอก ดูแล บำรุงรักษาอาคารกีฬาและสนามกีฬา กำกับดูแลการใช้อาคารกีฬาและสนามกีฬาให้เป็นไปตามระเบียบ จัดหารายได้จากทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยที่อยู่ในการควบคุมดูแล

แผนภูมิโครงสร้างศูนย์กีฬาและนันทนาการ



ภาพที่ 9 แผนภูมิโครงสร้างศูนย์กีฬาและนันทนาการ

1) ภาระหน้าที่ของส่วนงานในศูนย์กีฬาและนันทนาการ มีดังนี้

(1) งานส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ

- หน่วยส่งเสริมการจัดการจัดกิจกรรมและกีฬาเพื่อสุขภาพ
- หน่วยส่งเสริมและพัฒนากีฬาเพื่อความเป็นเลิศ
- หน่วยส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร

(2) งานบริหารสนามกีฬาและสิทธิประโยชน์

- หน่วยสารบรรณ
- หน่วยธุรการ
- หน่วยงบประมาณ การเงินและพัสดุ

- หน่วยประกันคุณภาพการศึกษาและควบคุมภายใน
- หน่วยประชุมและการประชาสัมพันธ์
- หน่วยบริหารจัดการสนามกีฬาและให้บริการ
- หน่วยสิทธิประโยชน์
- หน่วยบำรุงรักษาสนาม

1.6.9 ศูนย์ฝึกอบรมและทดสอบทักษะอาชีพ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี มีการแบ่งส่วนงาน ออกเป็น 2 ส่วน ครอบคลุมงานด้านการฝึกอบรมทักษะอาชีพ และงานด้านการทดสอบทักษะอาชีพ เพื่อ สนับสนุนภารกิจหลักของศูนย์ฝึกอบรมและทดสอบทักษะอาชีพ โดยดำเนินงานตามภารกิจสอดคล้องกับ พันธกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ได้แก่ 1.จัดการทมาตรฐานฝีมือแรงงานฯ และการทดสอบ ทักษะอาชีพอื่น ๆ 2.การกำกับดูแล และประสานงานหน่วยงานทั้งภายใน และภายนอก เพื่อดำเนินการ เพิ่มสาขาการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน และการทดสอบทักษะอาชีพอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย 3.การกำกับดูแล และประสานงานหน่วยงานทั้งภายใน และภายนอก เพื่อ จัดการอบรม การอบรมเชิงปฏิบัติการ และการสัมมนา ให้แก่ นักศึกษา ศิษย์เก่า และผู้สนใจทั่วไป 4.การ บริการวิชาการ ด้านทักษะอาชีพให้นักศึกษา บุคลากร ศิษย์เก่า และผู้สนใจทั่วไป ดำเนินงานตาม ภารกิจสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ได้แก่ 1.การยกระดับคุณภาพ บัณฑิต 2.การเร่งรัดและยกระดับการให้บริการวิชาการที่ตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น 3.การสร้าง ความเป็นสากล และให้ได้คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี 1.มีคุณธรรม จริยธรรม 2.มีความรอบรู้และเชี่ยวชาญในวิชาชีพ 3.คิดเป็นทำเป็น 4.มีความรับผิดชอบ 5.มีความสามารถ ในการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม

แผนภูมิโครงสร้างศูนย์ฝึกอบรมและทดสอบทักษะอาชีพ

ภาพที่ 10 แผนภูมิโครงสร้างศูนย์ฝึกอบรมและทดสอบทักษะอาชีพ

1) ภาระหน้าที่ของส่วนงานในศูนย์ฝึกอบรมและทดสอบทักษะอาชีพ มีดังนี้

(1) หน่วยงานบริหารทั่วไป

1.1 งานสารบรรณ

1.1.1 งานสารบรรณ จัดระบบงานเอกสาร แฟ้มงาน จัดทำสารบรรณแฟ้มงานในกลุ่มสาขาอาชีพ

1.1.2 รับ-ส่งเอกสาร จัดเก็บ และทำลายเอกสารประจำปี

1.1.3 จัดพิมพ์เอกสารต่างๆ หนังสือราชการ บันทึกข้อความ คำสั่ง ฯลฯ

1.1.4 ประสานวิทยากรและกรรมการ จัดทำหนังสือเชิญหรือคำสั่งแต่งตั้งวิทยากรและกรรมการ

1.1.5 นำเสนอเอกสารให้ผู้บริหารลงนาม บันทึก นัดหมาย แจ้งเตือน และการประชุมของคณะกรรมการบริหารศูนย์ฝึกอบรมและทดสอบทักษะอาชีพ

1.1.6 บันทึกลงรับเอกสาร หนังสือเข้า หนังสือออก และแจ้งเอกสารให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ

1.1.7 ประสานแจ้งเชิญประชุม เอกสารประกอบการประชุม ของคณะกรรมการบริหารศูนย์ฝึกอบรมและทดสอบทักษะอาชีพ

1.1.8 รวบรวมแบบประเมินผลความพึงพอใจการฝึกอบรมของหลักสูตรต่างๆ ในแต่ละกลุ่มสาขาอาชีพ

1.1.9 บันทึกข้อมูลประวัติคณะกรรมการบริหารศูนย์ทดสอบฯ และคณะกรรมการบริหารหลักสูตรฯ

1.1.10 ติดต่อประสานงานกับทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก

1.2 งานประชาสัมพันธ์

1.2.1 บันทึกภาพการจัดโครงการ/กิจกรรมต่างๆ ของหลักสูตรต่างๆ

1.2.2 จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ศูนย์ทดสอบฯ และหลักสูตรต่างในโอกาสต่างๆ

1.2.3 จัดทำเอกสารการประชาสัมพันธ์ศูนย์ทดสอบฯ และหลักสูตรต่างในโอกาสต่างๆ

1.2.4 ประสานการลงข่าวกิจกรรมต่างๆ ของศูนย์ทดสอบฯ และหลักสูตรต่างในโอกาสต่างๆ กับวารสารดอนข่งใหญ่

1.2.5 ประชาสัมพันธ์ข่าวสารการดำเนินกิจกรรมของศูนย์ทดสอบฯ และหลักสูตรต่างในโอกาสต่างๆ ทางเว็บไซต์ คลื่นวิทยุและจอLED

1.2.6 จัดทำป้ายคณะกรรมการบริหารศูนย์ทดสอบฯ และคณะกรรมการบริหารกลุ่มสาขาอาชีพฯ ให้เป็นปัจจุบัน

1.2.7 จัดทำป้ายหน้าห้องฝึกอบรมและห้องต่างๆในศูนย์ทดสอบฯ

1.2.8 จัดทำข้อมูลใบสมัคร คุณสมบัติผู้สมัครเข้าอบรม ของหลักสูตรให้เป็นปัจจุบัน เพื่อใช้ในการรับผู้เข้ารับการอบรม

1.2.9 ประกาศอัตราค่าสมัครเข้ารับการฝึกอบรมของแต่ละหลักสูตรตามประกาศฯ

1.2.10 ติดต่อประสานงานกับทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก

(2) หน่วยการเงินและพัสดุ

2.1 งานการเงินและพัสดุ

2.1.1 ดำเนินการรับสมัครและออกใบเสร็จให้แก่ผู้ขอเข้ารับการฝึกอบรม

2.1.2 นำเงินค่าลงทะเบียนส่งให้กับมหาวิทยาลัยฯ

2.1.3 ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2560

2.1.4 ดำเนินการเบิกจ่ายงบประมาณค่าตอบแทน ใช้สอย วัสดุและครุภัณฑ์ที่มีวงเงินไม่เกิน 5 แสนบาท

2.1.5 การกำหนดคุณสมบัติครุภัณฑ์ ที่ดิน และสิ่งก่อสร้างในการของบประมาณ

- 2.1.6 ตรวจสอบหลักฐานเอกสารเบิกจ่ายเงินทุกประเภท
 - 2.1.7 ดำเนินการเบิกค่าวิทยากรและค่ากรรมการตามระเบียบหรือประกาศฯ
 - 2.1.8 บันทึกข้อมูลการเบิกจ่ายในระบบ 3D และระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ e-gp ตามระเบียบ
 - 2.1.9 บันทึกทะเบียนควบคุมการเบิกจ่ายเงินทุกประเภท
 - 2.1.10 บันทึกบัญชีวัสดุ ครุภัณฑ์ภายในศูนย์ทดสอบฯ และหลักสูตรต่างๆ
 - 2.1.11 จัดเก็บเอกสารการเงินและบัญชีเพื่อการตรวจสอบต่อไป
 - 2.1.12 ดำเนินการลงรหัสครุภัณฑ์ของศูนย์ทดสอบฯ และหลักสูตรต่างๆ
 - 2.1.13 จัดทำทะเบียนครุภัณฑ์ของศูนย์ทดสอบฯ และหลักสูตรต่างๆ
 - 2.1.14 สรุปรายงานการใช้จ่ายงบประมาณประจำไตรมาส และประจำปีตามรหัสงบประมาณ
 - 2.1.15 ดำเนินการตรวจสอบพัสดุครุภัณฑ์ประจำปี
 - 2.1.16 ให้บริการคำปรึกษาแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหาด้านการเบิกจ่ายเงินกับบุคลากรฯ
- 2.2 งานนโยบายและแผน
- 2.2.1 จัดทำแผนพัฒนาหลักสูตรสาขาอาชีพ ระยะ 4 ปี แผนพัฒนาบุคลากรประจำกลุ่มสาขาอาชีพและหลักสูตร แผนปฏิบัติการฝึกอบรมสาขาอาชีพฯ แผนงานพัฒนาผู้เข้ารับการศึกษา แผนกลยุทธ์การเงิน แผนบริหารความเสี่ยง
 - 2.2.2 จัดเตรียมและให้ข้อมูลในการจัดทำคำของบประมาณแก่หลักสูตรต่างๆ
 - 2.2.3 รวบรวมกิจกรรมของสาขาวิชาและฝ่ายต่างๆ เพื่อจัดทำเอกสารประกอบคำของบประมาณ
 - 2.2.4 จัดทำคำขอจัดสรรงบประมาณประจำปี
 - 2.2.5 การขออนุมัติงบประมาณพิเศษนอกเหนือจากงบประมาณประจำปี
 - 2.2.6 จัดทำเอกสารเพื่อแจ้งงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรแก่สาขาวิชาและฝ่ายต่างๆ
 - 2.2.7 การตรวจสอบ ติดตามประเมินผล/กิจกรรม ของระดับหลักสูตร และกลุ่มสาขาอาชีพ
 - 2.2.8 ติดตามผลการดำเนินกิจกรรมและการใช้จ่ายงบประมาณทุกไตรมาส
 - 2.2.9 สรุปรายงานเงินงบประมาณรายไตรมาส และสิ้นปีงบประมาณ
 - 2.2.10 รวบรวมข้อมูลจากทุกหลักสูตร ทำการสรุปเพื่อจัดเก็บเป็นข้อมูลพื้นฐาน
 - 2.2.11 สํารวจและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทบทวนแผนพัฒนาคณะ ปรึกษา วิจัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ประจำปี

(3) หน่วยงานวัดผลและประเมินผล

3.1 งานประกันคุณภาพ

- 3.1.1 จัดทำเอกสารงานประกันคุณภาพตามตัวบ่งชี้ที่มหาวิทยาลัยกำหนดฯ
- 3.1.2 ทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
- 3.1.3 ทำการสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ
- 3.1.4 จัดทำโครงการเพื่อขออนุมัติงบประมาณ
- 3.1.5 จัดทำรูปเล่มสรุปโครงการ
- 3.1.6 ติดต่อประสานงานกับทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก

3.2 งานวัดผลและประเมินผล

- 3.2.1 จัดทำเอกสารข้อมูลของผู้เข้ารับการฝึกอบรม
- 3.2.2 ทำการสรุปผลการทดสอบของหลักสูตรต่างๆ
- 3.2.3 จัดทำวุฒิบัตรหรือเกียรติบัตรให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมและผู้สอบผ่านการ

ทดสอบมาตรฐานฯ

- 3.2.4 ทำการจัดเก็บข้อมูลคะแนนผู้อบรมและผู้สอบผ่านการทดสอบมาตรฐานฯ
- 3.2.5 ทำการจัดส่งวุฒิบัตรหรือเกียรติบัตรให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรมหรือผู้เข้ารับการ

ทดสอบ

- 3.2.6 ติดต่อประสานงานกับทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก

บทที่ 2

วิธีดำเนินงาน

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ประจำปีการศึกษา 2563 (ปีงบประมาณ 2564) แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 หน่วยงานที่ให้บริการ เป็นข้อความแบบเลือกตอบสำหรับหน่วยงานที่ได้รับการประเมินจำนวน 9 หน่วยงาน

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

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

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

2.2 ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคครั้งนี้ คือ คณาจารย์ บุคลากรภายใน และบุคคลภายนอก ที่ให้บริการหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีในปีการศึกษา 2563 (ปีงบประมาณ 2564) ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม 2563 – 30 มิถุนายน 2564 เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากร จึงเลือกใช้วิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร

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

เมื่อ n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

e คือ คลาดเคลื่อนเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง ในการประเมินนี้ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

เมื่อแทนค่าผู้วิจัยจะต้องเก็บกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดอย่างน้อย 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการแบบสะดวก จากผู้ที่ใช้บริการหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีทั้ง 9 หน่วยงาน

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยคณาจารย์และบุคลากรสามารถประเมินออนไลน์เมื่อได้รับบริการจากหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม 2563 – 30 มิถุนายน 2564

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

การศึกษาคความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีการศึกษา 2563 (ปีงบประมาณ 2564) ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม 2563 – 30 มิถุนายน 2564 แบ่งออกเป็น 5 ประเด็น ได้แก่ ด้านเวลา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ศึกษาจากผู้รับบริการจากหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี 9 หน่วยงาน วิเคราะห์และนำเสนอผลการประเมินแบ่งเป็น 10 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี

ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองกลาง สังกัดสำนักงานอธิการบดี

ตอนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา สังกัดสำนักงานอธิการบดี

ตอนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองนโยบายและแผน สังกัดสำนักงานอธิการบดี

ตอนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานพัฒนากายภาพ ภูมิสถาปัตยกรรม และสิ่งแวดล้อม สังกัดสำนักงานอธิการบดี

ตอนที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานสื่อสารองค์กร สังกัดสำนักงานอธิการบดี

ตอนที่ 7 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์กีฬาและนันทนาการ สังกัดสำนักงานอธิการบดี

ตอนที่ 8 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล สังกัดสำนักงานอธิการบดี

ตอนที่ 9 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ฝึกอบรมและทดสอบทักษะอาชีพ สังกัดสำนักงานอธิการบดี

ตอนที่ 10 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์ สังกัดสำนักงานอธิการบดี

ตอนที่ 1

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี

ตอนที่ 1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3.1 จำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	126	25.35
หญิง	371	74.65
รวม	497	100.00

จากตารางที่ 3.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 497 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 371 คน คิดเป็นร้อยละ 74.65 และเพศชาย จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 25.35

ตารางที่ 3.2 จำนวนและร้อยละของช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	138	27.77
20 – 40 ปี	270	54.33
41 – 60 ปี	88	17.71
60 ปีขึ้นไป	1	0.20
รวม	497	100.00

จากตารางที่ 3.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 497 คน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20-40 ปี จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 54.33 รองลงมาช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็น ร้อยละ 27.77 ช่วงอายุ 41-60 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็น ร้อยละ 17.71 และ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 0.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.3 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการของ
สำนักงานอธิการบดี

สังกัด	บุคลากร	คิดเป็นร้อยละ
คณะครุศาสตร์	48	9.66
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	8	1.61
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	30	6.04
คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	21	4.23
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	25	5.03
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	123	24.75
คณะวิทยาการจัดการ	51	10.26
คณะพยาบาลศาสตร์และวิทยาการสุขภาพ	59	11.87
สำนักงานอธิการบดี	89	17.91
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	4	0.80
สถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม	15	3.02
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	0.20
อื่น ๆ (โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี , บริษัท , หน่วยงานภายนอก)	23	4.63
รวม	497	100.00

จากตารางที่ 3.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 463 คน โดยเรียงลำดับสังกัดที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมากจนถึน้อยที่สุด ดังนี้ ลำดับที่หนึ่งสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 24.75 รองลงมา คือ สำนักงานอธิการบดี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 17.91 คณะพยาบาลศาสตร์และวิทยาการสุขภาพ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 11.87 คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 10.26 คณะครุศาสตร์ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 9.66 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 6.04 อื่น ๆ (โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี , บริษัท , หน่วยงานภายนอก) จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 4.63 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 5.03 คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 4.23 สถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.02 คณะเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.61 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนและสำนักวิทยบริการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 และสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.20 ตามลำดับ

ตอนที่ 1.2 ความพึงพอใจในการรับบริการ

ตารางที่ 3.4 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านเวลา	4.09	1.01	มาก
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.11	1	มาก
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.07	1.07	มาก
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.07	0.97	มาก
2.1 แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	4.02	1.04	มาก
2.2 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.12	0.97	มาก
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.22	0.85	มาก
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.20	0.82	มาก
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.17	1	มาก
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	4.15	0.98	มาก
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน/ไม่รับสินบน/ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.34	0.82	มาก
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.22	0.96	มาก
4. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.02	0.94	มาก
4.1 มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้	4.16	0.98	มาก
4.2 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย	3.88	0.96	มาก
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.15	0.89	มาก
5.1 การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.21	1	มาก
5.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ	4.08	0.97	มาก
5.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.16	0.87	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.11	0.86	มาก

จากตารางที่ 3.4 ต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.11$, S.D.=.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า

1. **ด้านเวลา** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.09$, S.D.= 1.01) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X}=4.11$, S.D.= 1.00) และความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X}=4.07$, S.D.=1.07) ตามลำดับ

2. **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.07$, S.D.=.97) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X}=4.12$, S.D.=.97) และแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.02$, S.D.=1.04) ตามลำดับ

3. **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.22$, S.D.=.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน/ไม่รับสินบน/ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ($\bar{X}=4.34$, S.D.=.82) รองลงมา คือ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X}=4.22$, S.D.=.96) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.20$, S.D.=.82) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ($\bar{X}=4.17$, S.D.=1.00) และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ ($\bar{X}=4.15$, S.D.=.98) ตามลำดับ

4. **ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.02$, S.D.=.94) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัย สามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้ ($\bar{X}=4.16$, S.D.=.98) รองลงมาคือ มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X}=3.88$, S.D.=.96) ตามลำดับ

5. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.15$, S.D.=.89) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X}=4.15$, S.D.=1.00) รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ($\bar{X}=4.24$, S.D.=.87) และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ($\bar{X}=4.11$, S.D.=.97) ตามลำดับ

ตอนที่ 1.3 ข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 3.5 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ประเด็น	รายการ	จำนวน (คน)
งานบริหารคลังและทรัพย์สิน		
1	ขอให้พนักงานการคลังพูดจากับนักศึกษาดีกว่านี้ ไม่ใช่ชกสีหน้าใส่	5
2	ควรเพิ่มช่องทางการบริการ ช่องทางการชำระเงินให้หลากหลาย และรวดเร็วต่อการติดตามการชำระเงิน	1
3	สถานที่คับแคบ ไม่สะดวก	1
งานบริหารทั่วไป		
1	ในบางครั้งหนังสือเข้ามาด่วนและต้องเร่งดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด งานบริหารทั่วไปควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบก่อนที่จะเสนอหนังสือตามลำดับ เพื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการได้ทันเวลา ไม่ทำให้ส่วนราชการเสียหาย หากรอให้เสนอผู้บริหารก่อน กว่าหนังสือจะมาถึงหน่วยงานล่าช้าและล่วงเลยเวลาที่กำหนด	1
งานบริหารบุคคล		
1	พนักงานมีความรู้แต่ไม่ค่อยอธิบายให้ครอบคลุมชัดเจน ต้องให้ซักถาม และมักโยนให้ไปอ่านประกาศ ประกาศไม่กี่ไม่แจ้งในเว็บไซต์ไม่เจอ	1
2	รูปแบบเอกสารไม่ชัดเจนเปลี่ยนไปเรื่อยเหมือนคนไหนดีเอาคนนั้นเป็นเกณฑ์	1
3	ห้องมีพื้นที่น้อย พนักงานมีจำนวนเยอะควรช่วยกันทำ พอประชุมเอกสารก็ไม่กลั่นกรอง กรรมการต้องตรวจสอบเช็คเอกสารเองในที่ประชุม	1
กองพัฒนานักศึกษา		
1	ปรับปรุงการพูด สื่อสาร ความสุภาพ ในการให้บริการ	18
2	การจัดการแก้ปัญหา (หอพัก) มีความล่าช้า	5
2	เพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของหน่วยงานให้พูดติดต่อรับทราบ	3
3	ปรับปรุงระยะเวลาการให้บริการให้รวดเร็วขึ้น	3

ตารางที่ 3.6 ตารางสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีการศึกษา 2563
(ปีงบประมาณ 2564)

สำนักงานอธิการบดี	ประเด็นพิจารณา						
	ด้านเวลา	ด้านกระบวนการและ ขั้นตอนการให้บริการ	ด้านบุคลากรที่ ให้บริการ	ด้านระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	เฉลี่ยรวม	ระดับความพึงพอใจ
1. กองกลาง	4.24	4.22	4.33	4.25	4.27	4.28	มาก
1.1 งานบริหารทั่วไป	4.00	3.98	4.20	3.91	4.05	4.06	มาก
1.2 งานบริหารงานบุคคล	3.39	3.53	3.72	3.53	3.56	3.58	มาก
1.3 งานบริหารคลังและทรัพย์สิน	4.33	4.29	4.40	4.36	4.35	4.36	มาก
1.4 งานบริหารพัสดุและบริการยานพาหนะ	4.27	4.31	4.32	4.23	4.26	4.29	มาก
1.5 งานเลขานุการสภา	3.25	3.25	3.20	3.25	3.17	3.21	ปานกลาง
1.6 งานนิติการ	4.57	4.47	4.56	4.30	4.51	4.50	มาก
2. กองพัฒนานักศึกษา	3.28	3.35	3.86	3.59	3.66	3.62	มาก
3. กองนโยบายและแผน	4.60	4.48	4.69	4.48	4.58	4.60	มากที่สุด
4. กลุ่มงานพัฒนากายภาพ ภูมิสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อม	3.22	3.28	3.71	3.17	3.44	3.44	มาก
5. กลุ่มงานสื่อสารองค์กร	4.14	4.14	4.23	4.21	4.19	4.19	มาก
6. ศูนย์กีฬาและนันทนาการ	4.08	4.33	4.43	3.83	4.33	4.26	มาก
7. ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล	4.00	3.60	3.72	3.50	3.60	3.69	มาก
8. ศูนย์ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน	4.59	4.55	4.60	4.36	4.54	4.54	มากที่สุด
9. ศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์	4.62	4.68	4.43	4.75	4.72	4.69	มากที่สุด
รวม	4.09	4.07	4.22	4.02	4.15	4.11	มาก

ตอนที่ 2

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองกลาง สังกัดสำนักงานอธิการบดี

ตอนที่ 2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองกลาง สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ตารางที่ 3.7 จำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองกลาง

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	71	23.75
หญิง	228	76.25
รวม	299	100.00

จากตารางที่ 3.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 299 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 76.25 และเพศชาย จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75

ตารางที่ 3.8 จำนวนและร้อยละของช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองกลาง

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	92	30.77
20 – 40 ปี	160	53.51
41 – 60 ปี	47	15.72
60 ปีขึ้นไป	0	0.00
รวม	299	100.00

จากตารางที่ 3.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 299 คน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20-40 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 53.51 รองลงมาช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 30.77 ช่วงอายุ 41 – 60 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็น ร้อยละ 15.72 จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 15.72 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.9 จำนวนและร้อยละสถานะของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
กองกลาง

สถานะ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	4	1.34
สายวิชาการ	15	5.02
สายสนับสนุน	66	22.07
นักศึกษา	121	40.47
อื่น ๆ (ผู้ปกครอง,บริษัท)	2	0.67
รวม	299	100.00

จากตารางที่ 3.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 299 คน ส่วนใหญ่สถานะนักศึกษา จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 40.47 รองลงมาบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 66 คน คิดเป็น ร้อยละ 22.07 บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 15 คน คิดเป็น ร้อยละ 5.02 ผู้บริหาร จำนวน 4 คน คิดเป็น ร้อยละ 1.34 และอื่น ๆ (ผู้ปกครอง,บริษัท) จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.10 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการของกองกลาง

สังกัด	บุคลากร	คิดเป็นร้อยละ
คณะครุศาสตร์	20	6.69
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	7	2.34
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	19	6.35
คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	9	3.01
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	13	4.35
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	90	30.10
คณะวิทยาการจัดการ	34	11.37
คณะพยาบาลศาสตร์และวิทยาการสุขภาพ	49	16.39
สำนักงานอธิการบดี	42	14.05
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	3	1.00
สถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม	10	3.34
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	0.33

สังกัด	บุคลากร	คิดเป็นร้อยละ
อื่น ๆ (โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี , บริษัท , หน่วยงานภายนอก)	2	0.67
รวม	299	100.00

จากตารางที่ 3.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 299 คน โดยเรียงลำดับสังกัดที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมากจนถึงน้อยที่สุด ดังนี้ สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 30.10 รองลงมาคือ สังกัดคณะพยาบาลศาสตร์และวิทยาการสุขภาพ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 16.39 สำนักงานอธิการบดี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 14.05 คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 11.37 คณะครุศาสตร์ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.69 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.35 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.35 สถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.34 คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.01 คณะเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.34 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 อื่น ๆ (โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี , บริษัท , หน่วยงานภายนอก) จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.67 และสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.33 ตามลำดับ

ตอนที่ 2.2 ความพึงพอใจในการรับบริการของกองกลาง สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ตารางที่ 3.11 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองกลาง สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านเวลา	4.24	0.92	มาก
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.26	0.93	มาก
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.22	0.98	มาก
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.22	0.90	มาก
2.1 แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	4.18	0.95	มาก
2.2 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.26	0.90	มาก
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.33	0.82	มาก

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.34	0.81	มาก
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.29	0.93	มาก
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	4.29	0.93	มาก
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน/ไม่รับสินบน/ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.42	0.78	มาก
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.32	0.93	มาก
4. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.25	0.88	มาก
4.1 มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้	4.26	0.88	มาก
4.2 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย	4.24	0.92	มาก
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.27	0.84	มาก
5.1 การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.29	0.92	มาก
5.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ	4.23	0.90	มาก
5.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.29	0.86	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.28	0.81	มาก

จากตารางที่ 3.11 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองกลาง สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.28$, S.D.=.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า

1. **ด้านเวลา** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.24$, S.D.=0.92) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X}=4.26$, S.D.=0.93) และความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X}=4.22$, S.D.=0.98) ตามลำดับ

2. **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.22$, S.D.=.90) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X}=4.26$, S.D.=.90) และแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.18$, S.D.=0.95) ตามลำดับ

3. **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.33$, S.D.=0.82) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่

ขอสิ่งตอบแทน/ไม่รับสินบน/ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ($\bar{X}=4.42$, S.D.=0.78) รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.34$, S.D.=0.81) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X}=4.32$, S.D.=0.93) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ ($\bar{X}=4.29$, S.D.=0.93) ตามลำดับ

4. **ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.25$, S.D.=0.88) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัย สามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้ ($\bar{X}=4.26$, S.D.=0.88) และมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X}=4.24$, S.D.=0.92) ตามลำดับ

5. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.27$, S.D.=0.84) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ($\bar{X}=4.29$, S.D.=0.86) การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X}=4.29$, S.D.=0.92) และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ($\bar{X}=4.23$, S.D.=.90) ตามลำดับ

ตอนที่ 2.3 ข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 3.12 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของกองกลาง สังกัดสำนักงานอธิการบดี

ประเด็น	รายการ	จำนวน (คน)
งานบริหารคลังและทรัพย์สิน		
1	ขอให้พนักงานการคลังพูดจากับนักศึกษาดีกว่านี้ ไม่ใช่ชักสีหน้าใส่	5
2	ควรเพิ่มช่องทางการบริการ ช่องทางการชำระเงินให้หลากหลาย และรวดเร็วต่อการติดตามการชำระเงิน	1
3	สถานที่คับแคบ ไม่สะดวก	1
งานบริหารทั่วไป		
4	ในบางครั้งหนังสือเข้ามาด่วนและต้องเร่งดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด งานบริหารทั่วไปควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบก่อนที่จะเสนอหนังสือตามลำดับ เพื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการได้ทันเวลา ไม่ทำให้ส่วนราชการเสียหาย หากรอให้เสนอผู้บริหารก่อน กว่าหนังสือจะมาถึงหน่วยงานล่าช้าและล่วงเลยเวลาที่กำหนด	1
งานบริหารบุคคล		

ประเด็น	รายการ	จำนวน (คน)
5	พนักงานมีความรู้แต่ไม่ค่อยอธิบายให้ครอบคลุมชัดเจน ต้องให้ซักถาม และมักโยนให้ไปอ่านประกาศ ประกาศไม่ก็ไม่แจ้งในเว็บไซต์ไม่เจอ	1
6	รูปแบบเอกสารไม่ชัดเจนเปลี่ยนไปเรื่อยเหมือนคนไหนดีเอาคนนั้นเป็นเกณฑ์	1
7	ห้องมีพื้นที่น้อย พนักงานมีจำนวนเยอะควรช่วยกันทำ พอประชุมเอกสารก็ไม่กลั่นกรอง กรรมการต้องตรวจสอบเช็คเอกสารเองในที่ประชุม	1

ตอนที่ 3

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา สังกัดสำนักงานอธิการบดี

ตอนที่ 3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ตารางที่ 3.13 จำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	15	17.86
หญิง	69	82.14
รวม	84	100.00

จากตารางที่ 3.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 84 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 82.17 และเพศชาย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.69

ตารางที่ 3.14 จำนวนและร้อยละของช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	16	19.05
20 – 40 ปี	63	75.00
41 – 60 ปี	5	5.95
รวม	84	100.00

จากตารางที่ 3.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 84 คน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20-40 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมาต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็น ร้อยละ 19.05 และช่วงอายุ 41 – 60 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.95 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.15 จำนวนและร้อยละสถานะของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของกอง
พัฒนานักศึกษา

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	2	2.38
สายวิชาการ	3	3.58
สายสนับสนุน	8	9.52
นักศึกษา	69	82.14
อื่น ๆ (ผู้ปกครอง)	2	2.38
รวม	84	100.00

จากตารางที่ 3.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 84 คน ส่วนใหญ่สถานะนักศึกษา จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 82.14 รองลงมาบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 8 คน คิดเป็น ร้อยละ 9.50 บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 3 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.58 ผู้บริหาร และอื่น ๆ (ผู้ปกครอง) จำนวนช่วงอายุ ละ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.38 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.16 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา

สังกัด	บุคลากร	คิดเป็นร้อยละ
คณะครุศาสตร์	8	9.52
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	6	7.14
คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	4	4.76
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	6	7.14
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	30	35.71
คณะวิทยาการจัดการ	14	16.67
คณะพยาบาลศาสตร์และวิทยาการสุขภาพ	7	8.33
สำนักงานอธิการบดี	7	8.33
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	1	1.19
อื่น ๆ	1	1.19
รวม	84	100.00

จากตารางที่ 3.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 84 คน โดยเรียงลำดับสังกัดที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมากจนถึงน้อยที่สุด ดังนี้ สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 35.71 รองลงมา คือ คณะวิทยาการ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 คณะครุศาสตร์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 9.52 คณะพยาบาลศาสตร์และวิทยาการสุขภาพ และสำนักงานอธิการบดี จำนวนหน่วยงานละ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวนหน่วยงานละ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.76 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนและอื่น ๆ จำนวนหน่วยงานละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.19 ตามลำดับ

ตอนที่ 3.2 ความพึงพอใจในการรับบริการของกองพัฒนานักศึกษา สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ตารางที่ 3.17 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านเวลา	3.28	1.10	ปานกลาง
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.38	1.11	ปานกลาง
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.18	1.16	ปานกลาง
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.35	1.04	ปานกลาง
2.1 แจกข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	3.29	1.18	ปานกลาง
2.2 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	3.42	1.06	ปานกลาง
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.86	0.95	มาก
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.07	0.95	มาก
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	3.62	1.17	มาก
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	3.63	1.08	มาก
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน/ไม่รับสินบน/ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.11	0.99	มาก
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.87	1.12	มาก
4. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.59	1.03	มาก
4.1 มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความ	3.50	1.11	ปานกลาง

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต้องการใช้บริการได้			
4.2 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย	3.68	1.04	มาก
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.66	1.02	มาก
5.1 การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	3.54	1.20	มาก
5.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ	3.56	1.10	มาก
5.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	3.89	1.01	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.62	0.92	มาก

จากตารางที่ 3.17 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.62$, S.D.=0.92) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า

1. **ด้านเวลา** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.28$, S.D.=1.10) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X}=3.38$, S.D.=1.11) และความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X}=3.18$, S.D.=1.16) ตามลำดับ

2. **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.35$, S.D.=1.04) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X}=3.42$, S.D.=1.06) และแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.29$, S.D.=1.18) ตามลำดับ

3. **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.86$, S.D.=0.95) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน/ไม่รับสินบน/ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ($\bar{X}=4.11$, S.D.=0.99) รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.07$, S.D.=0.95) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X}=3.87$, S.D.=1.12) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ ($\bar{X}=3.63$, S.D.=1.08) และความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ($\bar{X}=3.62$, S.D.=1.17) ตามลำดับ

4. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.59$, S.D.=1.03) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ได้แก่ มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X}=3.68$, S.D.=1.04) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ ได้แก่ มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้ ($\bar{X}=3.50$, S.D.=1.11) ตามลำดับ

5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.66$, S.D.=1.02) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ($\bar{X}=3.89$, S.D.=1.01) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ($\bar{X}=3.56$, S.D.=1.10) และการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X}=3.54$, S.D.=1.20) ตามลำดับ

ตอนที่ 3.3 ข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 3.18 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา สังกัดสำนักงานอธิการบดี

ประเด็น	รายการ	จำนวน (คน)
1	ปรับปรุงการพูด สื่อสาร ความสุภาพ ในการให้บริการ	18
2	การจัดการแก้ปัญหา (หอพัก) มีความล่าช้า	5
2	เพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของหน่วยงานให้พูดติดต่อรับทราบ	3
3	ปรับปรุงระยะเวลาการให้บริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น	3

ตอนที่ 4

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองนโยบายและแผน สังกัดสำนักงานอธิการบดี

ตอนที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองนโยบายและแผน สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ตารางที่ 3.19 จำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองนโยบายและแผน

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	7	29.17
หญิง	17	70.83
รวม	24	100.00

จากตารางที่ 3.19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 24 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 70.83 และเพศชาย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 29.17

ตารางที่ 3.20 จำนวนและร้อยละของช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองนโยบายและแผน

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 40 ปี	16	66.67
41 – 60 ปี	8	33.33
รวม	24	100.00

จากตารางที่ 3.20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 24 คน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20-40 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 และช่วงอายุ 41-60 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็น ร้อยละ 33.33

ตารางที่ 3.21 จำนวนและร้อยละสถานะของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองนโยบายและแผน

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	3	12.50
สายวิชาการ	2	8.33
สายสนับสนุน	19	79.17
รวม	24	100.00

จากตารางที่ 3.21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 24 คน ส่วนใหญ่สถานะบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 79.17 รองลงมาผู้บริหาร จำนวน 3 คน คิดเป็น ร้อยละ 12.50 และบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 2 คน คิดเป็น ร้อยละ 8.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.22 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองนโยบายและแผน

สังกัด	บุคลากร	คิดเป็นร้อยละ
คณะครุศาสตร์	5	20.83
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	3	12.50
คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	1	4.17
คณะวิทยาการจัดการ	2	8.33
สำนักงานอธิการบดี	10	41.67
สถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม	3	12.50
รวม	24	100.00

จากตารางที่ 3.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 24 คน โดยเรียงลำดับสังกัดที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมากจนถึงน้อยที่สุด ดังนี้ สำนักงานอธิการบดี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67 รองลงมา คือ คณะครุศาสตร์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 20.83 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และสถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 และคณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17 ตามลำดับ

ตอนที่ 4.2 ความพึงพอใจในการรับบริการของกองนโยบายและแผน สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ตารางที่ 3.23 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองนโยบายและแผน สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านเวลา	4.60	0.57	มากที่สุด
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.58	0.58	มากที่สุด
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.63	0.58	มากที่สุด
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.48	0.63	มาก
2.1 แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	4.42	0.72	มาก
2.2 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.54	0.59	มากที่สุด
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.69	0.41	มากที่สุด
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.67	0.48	มากที่สุด
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.83	0.38	มากที่สุด
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	4.67	0.48	มากที่สุด
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน/ไม่รับสินบน/ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.63	0.58	มากที่สุด
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.67	0.56	มากที่สุด
4. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.48	0.70	มาก
4.1 มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้	4.46	0.88	มาก
4.2 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย	4.50	0.59	มาก
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.58	0.56	มากที่สุด
5.1 การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.58	0.58	มากที่สุด
5.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ	4.63	0.58	มากที่สุด
5.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.54	0.59	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.60	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.23 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองนโยบายและแผน สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.60$, $S.D.=0.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า

1. **ด้านเวลา** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.60$, $S.D.=0.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X}=4.63$, $S.D.=0.58$) และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X}=4.58$, $S.D.=0.58$) ตามลำดับ

2. **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.48$, $S.D.=0.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X}=4.54$, $S.D.=0.59$) และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ได้แก่ แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.42$, $S.D.=0.72$)

3. **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.69$, $S.D.=0.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ($\bar{X}=4.83$, $S.D.=0.37$) รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ ($\bar{X}=4.67$, $S.D.=0.48$) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X}=4.67$, $S.D.=0.56$) และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน/ไม่รับสินบน/ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ($\bar{X}=4.63$, $S.D.=0.58$) ตามลำดับ

4. **ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.48$, $S.D.=0.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X}=4.50$, $S.D.=0.59$) และมีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้ ($\bar{X}=4.46$, $S.D.=0.88$) ตามลำดับ

5. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.58$, $S.D.=0.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.63$, $S.D.=0.58$) การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X}=4.58$, $S.D.=0.58$) และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ($\bar{X}=4.54$, $S.D.=0.59$) ตามลำดับ

ตอนที่ 5

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพ ภูมิสถาปัตยกรรม และสิ่งแวดล้อม สำนักงานอธิการบดี

ตอนที่ 5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานพัฒนาคุณภาพ ภูมิสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อม สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ตารางที่ 3.24 จำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานพัฒนาคุณภาพ ภูมิสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	2	22.22
หญิง	7	77.78
รวม	9	100.00

จากตารางที่ 3.24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 9 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 77.78 และเพศชาย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22

ตารางที่ 3.25 จำนวนและร้อยละของช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานพัฒนาคุณภาพ ภูมิสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อม

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 40 ปี	3	33.33
41 – 60 ปี	5	55.56
60 ปีขึ้นไป	1	11.11
รวม	9	100.00

จากตารางที่ 3.25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 9 คน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 41-60 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 55.56 รองลงมาช่วงอายุ 20-40 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.26 จำนวนและร้อยละสถานะของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่ม
งานพัฒนากายภาพ ภูมิสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อม

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	1	11.11
สายวิชาการ	1	11.11
สายสนับสนุน	7	77.78
รวม	9	100.00

จากตารางที่ 3.26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 9 คน ส่วนใหญ่สถานะบุคลากรสาย
สนับสนุน จำนวน 7 คน คิดเป็น ร้อยละ 77.78 รองลงมาคือ ผู้บริหารและบุคลากรสายวิชาการ จำนวน
ช่วงอายุละ 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 11.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.27 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการของกลุ่มงานพัฒนากายภาพ ภูมิสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อม

สังกัด	บุคลากร	คิดเป็นร้อยละ
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	1	11.11
สำนักงานอธิการบดี	7	77.78
สถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม	1	11.11
รวม	9	100.00

จากตารางที่ 3.27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 9 คน เรียงลำดับสังกัดที่มีผู้ตอบ
แบบสอบถามมากจนถึงน้อยที่สุด ดังนี้ สำนักงานอธิการบดี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 77.78 รองลงมา
คือคณะเทคโนโลยีการเกษตร และสถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม จำนวนสังกัดละ 1 คน คิดเป็น
ร้อยละ 11.11 ตามลำดับ

ตอนที่ 5.2 ความพึงพอใจในการรับบริการของกลุ่มงานพัฒนากายภาพ ภูมิสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อม

สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ตารางที่ 3.28 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานพัฒนากายภาพ ภูมิสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อม สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านเวลา	3.22	1.06	ปานกลาง
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.33	1.12	ปานกลาง
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.11	1.05	ปานกลาง
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.28	0.87	ปานกลาง
2.1 แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	3.22	1.09	ปานกลาง
2.2 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	3.33	0.71	ปานกลาง
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.71	0.69	มาก
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	3.78	0.67	มาก
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	3.44	0.73	ปานกลาง
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	3.78	0.97	มาก
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน/ไม่รับสินบน/ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	3.89	0.78	มาก
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.67	0.87	มาก
4. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.17	0.90	ปานกลาง
4.1 มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้	3.11	0.93	ปานกลาง
4.2 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย	3.22	0.97	ปานกลาง
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.44	0.60	ปานกลาง
5.1 การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	3.33	0.71	ปานกลาง
5.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ	3.33	0.71	ปานกลาง
5.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	3.67	0.71	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.44	0.69	ปานกลาง

จากตารางที่ 3.28 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานพัฒนากายภาพ ภูมิสถาปัตยกรรม และสิ่งแวดล้อม สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.44$, S.D.=0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า

1. **ด้านเวลา** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.22$, S.D.=1.06) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X}=3.33$, S.D.=1.20) และความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X}=3.11$, S.D.=1.05) ตามลำดับ

2. **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.28$, S.D.=.87) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X}=3.33$, S.D.=0.71) และแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.22$, S.D.=1.09) ตามลำดับ

3. **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.71$, S.D.=0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมาก 4 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน/ไม่รับสินบน/ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ($\bar{X}=3.89$, S.D.=0.78) รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ($\bar{X}=3.78$, S.D.=0.67) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ ($\bar{X}=3.78$, S.D.=0.97) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X}=3.67$, S.D.=0.87) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ ได้แก่ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ($\bar{X}=3.44$, S.D.=0.73) ตามลำดับ

4. **ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.17$, S.D.=0.90) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X}=3.22$, S.D.=0.97) และมีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้ ($\bar{X}=3.11$, S.D.=0.93) ตามลำดับ

5. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.44$, S.D.=0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ($\bar{X}=3.67$, S.D.=0.71) อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ได้แก่ การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ($\bar{X}=3.33$, S.D.=0.71)

ตอนที่ 6

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กลุ่มงานสื่อสารองค์กร สำนักงานอธิการบดี

ตอนที่ 6.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานสื่อสารองค์กร สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ตารางที่ 3.30 จำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานสื่อสารองค์กร

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	0	0.00
หญิง	7	100.00
รวม	7	100.00

จากตารางที่ 3.30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นเพศหญิง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

ตารางที่ 3.31 จำนวนและร้อยละของช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานสื่อสารองค์กร

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	3	42.86
41 – 60 ปี	4	57.14
รวม	7	100.00

จากตารางที่ 3.31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 7 คน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 41-60 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 57.14 รองลงมาช่วงอายุ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็น ร้อยละ 42.86 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.31 จำนวนและร้อยละสถานะของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานสื่อสารองค์กร

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	1	14.28
สายสนับสนุน	3	42.86
นักศึกษา	3	42.86
รวม	7	100.00

จากตารางที่ 3.32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 7 คน ส่วนใหญ่สถานะบุคลากรสายสนับสนุนและนักศึกษา จำนวนช่วงอายุละ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86 รองลงมาคือผู้บริหาร จำนวน 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 14.28 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.33 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานสื่อสารองค์กร

สังกัด	บุคลากร	คิดเป็นร้อยละ
คณะครุศาสตร์	1	14.29
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	1	14.29
คณะวิทยาการจัดการ	1	14.29
คณะพยาบาลศาสตร์และวิทยาการสุขภาพ	2	28.55
สำนักงานอธิการบดี	1	14.29
อื่น ๆ	1	14.29
รวม	7	100.00

จากตารางที่ 3.33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 7 คน โดยเรียงลำดับสังกัดที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดจนถึงน้อยที่สุด ดังนี้ คณะพยาบาลศาสตร์และวิทยาการสุขภาพ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 28.55 รองลงมา คือ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ สังกัดสำนักงานอธิการบดี และอื่น ๆ หน่วยงานละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 ตามลำดับ

ตอนที่ 6.2 ความพึงพอใจในการรับบริการของกลุ่มงานสื่อสารองค์กร สังกัดสำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ตารางที่ 3.34 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานสื่อสารองค์กร สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านเวลา	4.14	0.56	มาก
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.29	0.49	มาก
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.00	0.82	มาก
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.14	0.56	มาก
2.1 แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	3.86	0.38	มาก
2.2 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.43	0.79	มาก
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.23	0.47	มาก
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.29	0.49	มาก
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.29	0.76	มาก
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	4.00	0.58	มาก
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน/ไม่รับสินบน/ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.14	0.38	มาก
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.43	0.53	มาก
4. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.21	0.64	มาก
4.1 มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้	4.00	0.58	มาก
4.2 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย	4.43	0.79	มาก
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.19	0.63	มาก
5.1 การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.00	0.58	มาก
5.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ	4.14	0.69	มาก
5.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.43	0.79	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.19	0.48	มาก

จากตารางที่ 3.34 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานสื่อสารองค์กร สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.19$, S.D.=0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า

1. **ด้านเวลา** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.14$, S.D.=0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X}=4.29$, S.D.=0.49) และความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X}=4.00$, S.D.=0.82) ตามลำดับ

2. **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.14$, S.D.=0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X}=4.43$, S.D.=0.79) และแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.86$, S.D.=0.38) ตามลำดับ

3. **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.23$, S.D.=0.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X}=4.43$, S.D.=0.53) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.29$, S.D.=0.49) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ($\bar{X}=4.29$, S.D.=0.76) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน/ไม่รับสินบน/ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ($\bar{X}=4.14$, S.D.=0.38) และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ ($\bar{X}=4.00$, S.D.=0.58) ตามลำดับ

4. **ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.21$, S.D.=0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X}=4.43$, S.D.=0.79) และมีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้ ($\bar{X}=4.00$, S.D.=0.79) ตามลำดับ

5. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.19$, S.D.=0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ($\bar{X}=4.43$, S.D.=0.79) รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ($\bar{X}=4.14$, S.D.=0.69) และการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X}=4.00$, S.D.=0.58) ตามลำดับ

ตอนที่ 7

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์กีฬาและนันทนาการ สำนักงานอธิการบดี

ตอนที่ 7.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์กีฬาและนันทนาการ สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ตารางที่ 3.36 จำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์กีฬาและนันทนาการ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	3	50.00
หญิง	3	50.00
รวม	6	100.00

จากตารางที่ 3.36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 6 คน เป็นเพศชายและเพศหญิง จำนวนเท่ากัน เพศละ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

ตารางที่ 3.37 จำนวนและร้อยละของช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์กีฬาและนันทนาการ

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 40 ปี	3	50.00
41 – 60 ปี	3	50.00
รวม	6	100.00

จากตารางที่ 3.37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 6 คน อยู่ในช่วงอายุ 20-40 ปี และ 41 – 60 ปี จำนวนช่วงอายุละ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

ตารางที่ 3.38 จำนวนและร้อยละสถานะของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์
กีฬาและนันทนาการ

สถานะ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	1	16.67
สายสนับสนุน	4	66.66
อื่น ๆ	1	16.67
รวม	6	100.00

จากตารางที่ 3.38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 6 คน ส่วนใหญ่สถานะบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 66.66 รองลงมาคือ ผู้บริการ และสถานะอื่นๆ จำนวนสถานะละ 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.39 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการของศูนย์กีฬาและนันทนาการ

สังกัด	บุคลากร	คิดเป็นร้อยละ
สำนักงานอธิการบดี	5	83.33
อื่น ๆ	1	16.67
รวม	6	100.00

จากตารางที่ 3.39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 6 คน โดยเรียงลำดับสังกัดที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดจนถึงน้อยที่สุด ดังนี้ สำนักงานอธิการบดี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33 รองลงมา คือ สังกัดอื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

ตอนที่ 7.2 ความพึงพอใจในการรับบริการของศูนย์กีฬาและนันทนาการ สังกัดสำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ตารางที่ 3.40 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์กีฬาและนันทนาการ สังกัดสำนักงาน

อธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านเวลา	4.08	0.20	มาก
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.00	0.00	มาก
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.17	0.41	มาก
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.33	0.41	มาก
2.1 แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	4.17	0.41	มาก
2.2 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.50	0.55	มาก
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.43	0.39	มาก
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.00	0.00	มาก
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.67	0.52	มากที่สุด
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	4.17	0.75	มาก
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน/ไม่รับสินบน/ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.83	0.41	มากที่สุด
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.50	0.55	มาก
4. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.83	0.52	มาก
4.1 มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้	3.83	0.75	มาก
4.2 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย	3.83	0.41	มาก
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.33	0.30	มาก
5.1 การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.00	0.00	มาก
5.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ	4.33	0.52	มาก
5.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.67	0.52	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.26	0.23	มาก

จากตารางที่ 3.40 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์กีฬาและนันทนาการ สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.26$, S.D.=0.23) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า

1. **ด้านเวลา** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.08$, S.D.=0.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X}=4.17$, S.D.=0.41) และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X}=4.00$, S.D.=0.00) ตามลำดับ

2. **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.33$, S.D.=0.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X}=4.50$, S.D.=0.55) รองลงมาคือ แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.17$, S.D.=0.41) ตามลำดับ

3. **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.43$, S.D.=0.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน/ไม่รับสินบน/ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ($\bar{X}=4.83$, S.D.=0.41) รองลงมาคือ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ($\bar{X}=4.67$, S.D.=0.52) อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X}=4.50$, S.D.=0.55) รองลงมาคือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ ($\bar{X}=4.17$, S.D.=0.75) และความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.00$, S.D.=0.00) ตามลำดับ

4. **ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.83$, S.D.=0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X}=3.83$, S.D.=0.41) และมีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้ ($\bar{X}=3.83$, S.D.=0.75) ตามลำดับ

5. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.33$, S.D.=0.30) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 1 ข้อ ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ($\bar{X}=4.67$, S.D.=0.52) อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ($\bar{X}=4.33$, S.D.=0.52) และการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X}=4.00$, S.D.=0.00) ตามลำดับ

ตอนที่ 8

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล สำนักงานอธิการบดี

ตอนที่ 8.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ตารางที่ 3.42 จำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	1	20.00
หญิง	4	80.00
รวม	5	100.00

จากตารางที่ 3.42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 5 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 และเพศหญิง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.43 จำนวนและร้อยละของช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 40 ปี	1	20.00
41 – 60 ปี	4	80.00
รวม	5	100.00

จากตารางที่ 3.43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 7 คน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 41-60 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 20-40 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.44 จำนวนและร้อยละสถานะของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล

สถานะ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	2	40.00
สายสนับสนุน	2	40.00
อื่น ๆ	1	20.00
รวม	5	100.00

จากตารางที่ 3.44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 5 คน ส่วนใหญ่สถานะผู้บริหาร และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวนสถานะละ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ สถานะอื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.45 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล

สังกัด	บุคลากร	คิดเป็นร้อยละ
คณะครุศาสตร์	1	20.00
สำนักงานอธิการบดี	2	40.00
สถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม	1	20.00
อื่น ๆ	1	20.00
รวม	5	100.00

จากตารางที่ 3.45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 5 คน โดยเรียงลำดับสังกัดที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดจนถึงน้อยที่สุด ดังนี้ สำนักงานอธิการบดี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ คณะครุศาสตร์ สถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม และสังกัดอื่น ๆ จำนวนสังกัดละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 8.2 ความพึงพอใจในการรับบริการของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล สังกัดสำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ตารางที่ 3.46 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล สังกัดสำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านเวลา	4.00	1.22	มาก
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.00	1.22	มาก
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.00	1.22	มาก
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.60	1.14	มาก
2.1 แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	3.60	1.14	มาก
2.2 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	3.60	1.14	มาก
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.72	1.49	มาก
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.00	1.22	มาก
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	3.80	1.64	มาก
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	3.80	1.64	มาก
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน/ไม่รับสินบน/ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	3.60	1.52	มาก
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.40	1.52	ปานกลาง
4. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.50	1.50	ปานกลาง
4.1 มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้	3.20	1.48	ปานกลาง
4.2 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย	3.80	1.64	มาก
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.60	1.14	มาก
5.1 การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	3.60	1.52	มาก
5.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ	3.20	1.64	ปานกลาง
5.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.00	0.71	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.69	1.28	มาก

จากตารางที่ 3.46 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.69$, S.D.=1.28) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า

1. **ด้านเวลา** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$, S.D.=1.22) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และความเร็วในการให้บริการ ($\bar{X}=4.00$, S.D.=1.22)

2. **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.60$, S.D.=1.14) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ได้แก่ แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X}=3.60$, S.D.=1.14) ตามลำดับ

3. **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.72$, S.D.=1.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมาก 4 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.00$, S.D.=1.22) รองลงมาคือ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ ($\bar{X}=3.80$, S.D.=1.64) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน/ไม่รับสินบน/ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ($\bar{X}=3.60$, S.D.=1.52) อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ ได้แก่ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X}=3.40$, S.D.=1.52)

4. **ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.50$, S.D.=1.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ได้แก่ มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X}=3.80$, S.D.=1.64) อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ ได้แก่ มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้ ($\bar{X}=3.20$, S.D.=1.48) และ ตามลำดับ

5. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.60$, S.D.=1.14) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ($\bar{X}=4.00$, S.D.=0.71) รองลงมาคือ การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X}=3.60$, S.D.=1.52) อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ($\bar{X}=3.20$, S.D.=1.64) ตามลำดับ

ตอนที่ 9

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ฝึกอบรมและทดสอบทักษะอาชีพ สำนักงานอธิการบดี

ตอนที่ 9.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ฝึกอบรมและ ทดสอบทักษะอาชีพ สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ตารางที่ 3.47 จำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์
ฝึกอบรมและทดสอบทักษะอาชีพ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	20	68.96
หญิง	9	31.04
รวม	29	100.00

จากตารางที่ 3.47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 29 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 68.96 และเพศหญิง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 31.04

ตารางที่ 3.48 จำนวนและร้อยละของช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
ศูนย์ฝึกอบรมและทดสอบทักษะอาชีพ

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	1	3.45
20 – 40 ปี	18	62.07
41 – 60 ปี	10	34.48
รวม	29	100.00

จากตารางที่ 3.48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 29 คน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20-40 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 62.07 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 41-60 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็น ร้อยละ 34.48 และต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.45 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.49 จำนวนและร้อยละสถานะของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์
ฝึกอบรมและทดสอบทักษะอาชีพ

สถานะ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	1	3.45
สายวิชาการ	5	17.24
สายสนับสนุน	6	20.69
นักศึกษา	3	10.34
อื่น ๆ (ผู้เข้าร่วมอบรม)	14	48.28
รวม	29	100.00

จากตารางที่ 3.49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 29 คน ส่วนใหญ่สถานะอื่น ๆ (ผู้เข้าร่วมอบรม) จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 48.28 รองลงมาคือบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20.69 บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 5 คน คิดเป็น ร้อยละ 17.24 นักศึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.34 และสถานะผู้บริหาร จำนวน 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.45 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.50 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการของศูนย์ฝึกอบรมและทดสอบทักษะอาชีพ

สังกัด	บุคลากร	คิดเป็นร้อยละ
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	2	6.90
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	2	6.90
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	2	6.90
คณะพยาบาลศาสตร์และวิทยาการสุขภาพ	1	3.45
สำนักงานอธิการบดี	10	34.48
อื่น ๆ (ผู้เข้าร่วมอบรม)	12	41.38
รวม	29	100.00

จากตารางที่ 3.50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 29 คน โดยเรียงลำดับสังกัดที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมากจนถึงน้อยที่สุด ดังนี้ อื่น ๆ (ผู้เข้าร่วมอบรม) จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 41.38 รองลงมาคือ สำนักงานอธิการบดี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 34.48 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวนสังกัดละ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.90 และคณะพยาบาลศาสตร์และวิทยาการสุขภาพ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.45 ตามลำดับ

ตอนที่ 9.2 ความพึงพอใจในการรับบริการของศูนย์ฝึกอบรมและทดสอบทักษะอาชีพ สังกัดสำนักงาน

อธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ตารางที่ 3.51 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ฝึกอบรมและทดสอบทักษะอาชีพ สังกัด

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านเวลา	4.59	0.58	มากที่สุด
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.52	0.63	มากที่สุด
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.66	0.61	มากที่สุด
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.55	0.67	มากที่สุด
2.1 แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	4.52	0.69	มากที่สุด
2.2 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.59	0.68	มากที่สุด
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.60	0.60	มากที่สุด
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.66	0.61	มากที่สุด
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.59	0.68	มากที่สุด
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	4.52	0.69	มากที่สุด
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน/ไม่รับสินบน/ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.69	0.54	มากที่สุด
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.55	0.69	มากที่สุด
4. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.36	0.71	มาก
4.1 มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้	4.31	0.76	มาก
4.2 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย	4.41	0.73	มาก
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.54	0.55	มากที่สุด
5.1 การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.59	0.63	มากที่สุด
5.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ	4.45	0.69	มาก
5.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.59	0.57	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.54	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.51 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ฝึกอบรมและทดสอบทักษะอาชีพ สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.54$, S.D.=0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า

1. **ด้านเวลา** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.59$, S.D.=0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X}=4.66$, S.D.=0.61) และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X}=4.52$, S.D.=0.63) ตามลำดับ

2. **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.55$, S.D.=0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X}=4.59$, S.D.=0.68) และแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.52$, S.D.=0.69) ตามลำดับ

3. **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.60$, S.D.=0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน/ไม่รับสินบน/ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.66$, S.D.=0.61) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ($\bar{X}=4.59$, S.D.=0.68) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X}=4.55$, S.D.=0.69) และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ ($\bar{X}=4.52$, S.D.=0.69) ตามลำดับ

4. **ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.36$, S.D.=0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ มีช่องทางในการติดต่อสื่อสาร และให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X}=4.41$, S.D.=0.73) และมีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้ ($\bar{X}=4.31$, S.D.=0.76) ตามลำดับ

5. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.54$, S.D.=0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ($\bar{X}=4.59$, S.D.=0.57) รองลงมาคือ การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X}=4.59$, S.D.=0.63) อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ($\bar{X}=4.45$, S.D.=0.69) ตามลำดับ

ตอนที่ 10

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี

ตอนที่ 9.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์พัฒนาภาษา และวิเทศสัมพันธ์ สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ตารางที่ 3.47 จำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์
พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	7	20.59
หญิง	27	79.41
รวม	34	100.00

จากตารางที่ 3.47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 34 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 79.41 และเพศชาย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 20.59

ตารางที่ 3.48 จำนวนและร้อยละของช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
ศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	26	76.47
20 – 40 ปี	6	17.65
41 – 60 ปี	2	5.88
รวม	34	100.00

จากตารางที่ 3.48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 34 คน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 76.47 รองลงมาคือ 20-40 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 17.65 และ ช่วงอายุ 41-60 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็น ร้อยละ 5.88 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.49 จำนวนและร้อยละสถานะของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์

สถานะ	จำนวน	ร้อยละ
สายวิชาการ	2	5.88
สายสนับสนุน	5	14.71
นักศึกษา	24	70.59
อื่น ๆ	3	8.82
รวม	34	100.00

จากตารางที่ 3.49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 34 คน ส่วนใหญ่สถานะนักศึกษา จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 70.59 รองลงมาคือ บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 5 คน คิดเป็น ร้อยละ 14.71 สถานะอื่น ๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.82 และบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 2 คน คิดเป็น ร้อยละ 5.88 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.50 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์

สังกัด	บุคลากร	คิดเป็นร้อยละ
คณะครุศาสตร์	13	38.24
คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	7	20.59
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	4	11.76
สำนักงานอธิการบดี	9	26.47
อื่น ๆ (หน่วยงานภายนอก)	1	2.94
รวม	34	100.00

จากตารางที่ 3.50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 34 คน โดยเรียงลำดับสังกัดที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดถึงน้อยที่สุด ดังนี้ คณะครุศาสตร์ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 38.24 รองลงมาคือ สำนักงานอธิการบดี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 26.47 คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 20.59 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 11.76 และอื่น ๆ (หน่วยงานภายนอก) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.94 ตามลำดับ

ตอนที่ 9.2 ความพึงพอใจในการรับบริการของศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์ สังกัดสำนักงาน
อธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ตารางที่ 3.51 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์ สังกัด
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านเวลา	4.62	0.92	มากที่สุด
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.85	0.90	มากที่สุด
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.38	0.95	มาก
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.68	0.90	มากที่สุด
2.1 แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	4.74	1.04	มากที่สุด
2.2 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.62	0.83	มากที่สุด
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.43	1.02	มาก
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.72	0.89	มากที่สุด
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.54	0.89	มากที่สุด
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบ คำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	4.48	1.03	มาก
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน/ไม่รับสินบน/ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.27	1.27	มาก
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.16	1.28	มาก
4. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.75	0.81	มากที่สุด
4.1 มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้	4.80	1.00	มากที่สุด
4.2 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย	4.70	0.78	มากที่สุด
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	0.82	มากที่สุด
5.1 การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.87	0.79	มากที่สุด
5.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับ บริการ	4.67	0.94	มากที่สุด
5.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.63	0.83	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.64	0.88	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.51 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์ สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.64$, S.D.=0.88) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า

1. **ด้านเวลา** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.62$, S.D.=0.92) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X}=4.85$, S.D.=0.90) อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X}=4.38$, S.D.=0.95) ตามลำดับ

2. **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.68$, S.D.=0.90) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ และแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.74$, S.D.=1.04) และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X}=4.62$, S.D.=0.83) ตามลำดับ

3. **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.43$, S.D.=1.02) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.72$, S.D.=0.89) รองลงมา คือ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ($\bar{X}=4.54$, S.D.=0.89) อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ ($\bar{X}=4.48$, S.D.=1.03) รองลงมา คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน/ไม่รับสินบน/ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ($\bar{X}=4.27$, S.D.=1.27) และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X}=4.16$, S.D.=1.28) ตามลำดับ

4. **ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.75$, S.D.=0.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัย สามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้ ($\bar{X}=4.80$, S.D.=1.00) และมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X}=4.70$, S.D.=0.78) และ ตามลำดับ

5. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.72$, S.D.=0.82) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X}=4.87$, S.D.=0.79) รองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ($\bar{X}=4.67$, S.D.=0.94) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ($\bar{X}=4.64$, S.D.=0.88) 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) ศูนย์ฝึกอบรมและทดสอบทักษะอาชีพ
- 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) คณะพยาบาลศาสตร์ลัทธิวิทยาการสุขภาพ |
| <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
3.1 ด้านเวลา					
1) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ					
2.2 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้					
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน/ ไม่รับสินบน/ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
4.1 มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการ ใช้บริการได้					
4.2 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย					
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
5.1 การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
5.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ					
5.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือ
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) คณะพยาบาลศาสตร์และวิทยาการสุขภาพ
 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) ปรึกษางาน
 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
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 มีการแจ้งข้อมูล ขั้นตอน ระเบียบ และวิธีการในการให้บริการ					
2.2 มีมาตรฐานในการให้บริการแก่ผู้ที่มาติดต่อ					
2.3 คุณภาพ ความถูกต้อง และความชัดเจนของข้อมูล					
2.4 การให้คำแนะนำ ปรีกษา ในการให้บริการ					
3. ด้านบุคลากร					
3.1 ความเหมาะสมของการแต่งกายของเจ้าหน้าที่					
3.2 มีความสุภาพและเต็มใจในการให้บริการ					
3.3 มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (ไม่เรียกร้อง ค่าตอบแทน)					
3.4 มีความรู้เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และสามารถแก้ไขปัญหา ตรงตามความต้องการ					
3.5 การประสานงาน การติดตามงาน และสามารถทำงานแทนกันได้					
4. ด้านเทคโนโลยี					
4.1 มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัย สามารถตอบสนองต่อความ ต้องการของผู้มารับบริการ					
4.2 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย					
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
5.1 ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ					
5.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
5.3 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกตำแหน่ง การบริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือ
งานพัสดุ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี