



กองอาคารสถานที่



รายงาน

ผลการประเมินความพึง

พอใจในการให้บริการ

ประจำปีการศึกษา 2568 (ครั้งที่ 1)

สารบัญ

หน้า

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	1
ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน	2
สรุปผลการประเมิน และข้อเสนอแนะ	4
- ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป	4
- ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการกองอาคารสถานที่	7
- ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการในกองอาคารสถานที่	12
ภาคผนวก	13

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการกองอาคารสถานที่ สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2568 (ครั้งที่ 1) เป็นการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2568 – 30 พฤศจิกายน 2568 โดยทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างออนไลน์จำนวน 67 ชุด ซึ่งเป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย ที่ได้รับบริการกับกองอาคารสถานที่ ทั้งนี้ กองอาคารสถานที่ ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล และแปลความหมายพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการให้บริการกองอาคารสถานที่ **ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75** สรุปและแยกเป็นด้านตามลำดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67
2. ด้านคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73
4. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82
5. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.46	0.67
2. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	4.38	0.76
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.30	0.73
4. ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.22	0.82
5. ความพึงพอใจด้านสารสนเทศหน่วยงาน	4.14	0.79
เฉลี่ยรวม	4.30	0.75

หมายเหตุ จากตาราง ความพึงพอใจด้านสารสนเทศหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ทั้งนี้ กองอาคารสถานที่ ได้มีแผนการดำเนินงานปรับปรุงระบบการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย เพื่อให้ฐานข้อมูลมีความทันสมัยคุ้มค่าคุ้มประโยชน์ และเพื่อให้การบริการด้านสารสนเทศหน่วยงานดียิ่งขึ้น

ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

เพื่อให้เกิดการพัฒนาของกองอาคารสถานที่ และแสดงให้เห็นถึงการตอบสนอง และความรับผิดชอบต่อองค์กร สังคม ชุมชน ซึ่งถือเป็นบทบาทของกองอาคารสถานที่ การตอบสนองดังกล่าวมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด สามารถสะท้อนได้จากความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ทั้งเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน และประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจโดยทั่วไป จะพิจารณาประเด็นสำคัญ คือ

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ
- 5) ความพึงพอใจด้านสารสนเทศหน่วยงาน

ทั้งนี้ อาจรวมถึงความพึงพอใจต่อบทบาทของกองอาคารสถานที่ทั้ง 3 ด้าน คือ การเป็นผู้เตือนสติสังคม การชี้นำสังคม การตอบสนองความต้องการของสังคม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจในแบบประมาณค่า ซึ่งโดยทั่วไปจะพิจารณาจากประเด็นที่สำคัญ คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

ผู้รับบริการ หมายถึง นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยหรือบุคคลภายนอกที่มารับบริการโดยตรง เช่น ผู้ปกครอง สถานประกอบการ เป็นต้น

ระยะเวลาในการประเมินความพึงพอใจ ตามปีการศึกษา ซึ่งมีการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างน้อย 2 ครั้ง ตามช่วงเวลาที่เหมาะสมขึ้นอยู่กัหน่วยงาน

เกณฑ์การประเมิน

ใช้ค่าคะแนนผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน (คะแนนเต็ม 5)

การแปลความหมายข้อมูล

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการกองอาคารสถานที่ ประจำปีการศึกษา 2567 ใช้การวัดระดับความพึงพอใจ หรือระดับความคิดเห็น 5 ระดับคือ

ระดับคะแนน 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ระดับคะแนน 2 หมายถึง น้อย

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับคะแนน 4 หมายถึง มาก

ระดับคะแนน 5 หมายถึง มากที่สุด

และกำหนดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพื่อการแปลผล ดังนี้

ระดับคะแนนเป็น 0.00 – 1.50 หมายถึง น้อยที่สุด

ระดับคะแนนเป็น 1.51 – 2.50 หมายถึง น้อย

ระดับคะแนนเป็น 2.51 – 3.50 หมายถึง ปานกลาง

ระดับคะแนนเป็น 3.51 – 4.50 หมายถึง มาก

ระดับคะแนนเป็น 4.51 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด

หมายเหตุ การประเมินต้องครอบคลุมอย่างน้อย 5 ประเด็น ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ
- 5) ความพึงพอใจด้านสารสนเทศหน่วยงาน

สรุปผลการประเมิน และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการกองอาคารสถานที่ สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2568 (ครั้งที่ 1) เป็นการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2568 – 30 พฤศจิกายน 2568 โดยทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างออนไลน์ จำนวน 67 ชุด กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการกองอาคารสถานที่

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการในกองอาคารสถานที่

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล

ตาราง 1

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	48	71.60
หญิง	19	28.40
รวม	67	100.00

จากตาราง 1 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 71.60 และผู้หญิง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 28.40 ตามลำดับ

ตาราง 2

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภท

ประเภทผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้บริหาร	7	10.40
สายวิชาการ	17	25.40
สายสนับสนุน	43	64.20
รวม	67	100.00

จากตาราง 2 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 64.20 ลำดับรองลงมาได้แก่สายวิชาการ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 25.40 และผู้บริหาร จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 10.40 ตามลำดับ

ตาราง 3

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณะครุศาสตร์	2	3.00
คณะวิทยาการจัดการ	3	4.50
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	4	6.00
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	0	0.00
คณะพยาบาลศาสตร์	4	6.00
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	6	9.00
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	5	7.50
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	3	4.50
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	1	1.50
สำนักงานอธิการบดี	29	43.30
สถาบันวิจัยและพัฒนา	0	0.00
งานตรวจสอบภายใน	2	3.00
บัณฑิตวิทยาลัย	0	0.00
โครงการจัดตั้งโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์	8	11.70
โครงการจัดตั้งวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์	0	0.00
รวม	67	100.00

จากตาราง 3 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 43.30 ลำดับรองลงมาได้แก่ โครงการจัดตั้งโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 11.70 และคณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ผู้ตอบแบบสอบถามเท่ากับจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

ตาราง 4

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ติดต่อขอรับบริการกับหน่วยงานในกองอาคารสถานที่

ติดต่อกับงาน	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
งานบริหารและธุรการ	13	19.40
งานสาธารณูปโภค	6	9.00
งานอาคารสถานที่และซ่อมบำรุง	31	46.20
งานยานพาหนะและรักษาความปลอดภัย	14	20.90
งานสิ่งแวดล้อมและภูมิทัศน์	3	4.50
รวม	67	100.00

จากตาราง 4 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ติดต่อขอรับบริการกับงานที่มีความถี่มากที่สุด คืองานอาคารสถานที่และซ่อมบำรุง คิดเป็นร้อยละ 46.20 ลำดับรองลงมาได้แก่

ติดต่อยานพาหนะและรักษาความปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 20.90 และงานบริหารและธุรการ มีความถี่ในการติดต่อขอรับบริการคิดเป็นร้อยละ 19.40 ตามลำดับ

ตาราง 5

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่องทางที่ขอรับบริการ

ช่องทางที่ขอรับบริการ	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่โดยตรง	40	26.85
ติดต่อโดยโทรศัพท์ภายใน / โทรศัพท์ส่วนตัว	44	29.53
ประสานโดยหนังสือราชการ (บันทึกข้อความ)	21	14.09
รับบริการผ่าน แอปพลิเคชัน Facebook / LINE	13	8.72
รับบริการผ่านระบบแจ้งซ่อมออนไลน์	31	20.81
รวม	149	100.00

จากตาราง 5 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ติดต่อขอรับบริการช่องทางที่มีความถี่มากที่สุด คือติดต่อโดยโทรศัพท์ภายใน / โทรศัพท์ส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 29.53 ลำดับรองลงมาได้แก่ ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่โดยตรง คิดเป็นร้อยละ 26.85 และรับบริการผ่านระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ มีความถี่ในการติดต่อขอรับบริการคิดเป็นร้อยละ 20.81 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการกองอาคารสถานที่

ตาราง 6

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองอาคารสถานที่
: ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. เข้าถึงบริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.30	0.70	มาก
2. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกระบวนการ/ขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการ	4.21	0.75	มาก
3. การให้บริการสะดวก รวดเร็ว	4.27	0.79	มาก
4. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.18	0.94	มาก
5. มีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบ และชัดเจน	4.13	0.92	มาก
รวม	4.22	0.82	มาก

จากตาราง 6 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด คือ เข้าถึงบริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 อยู่ในระดับมาก และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบ และชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.92 อยู่ในระดับมาก

ตาราง 7

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองอาคารสถานที่ : ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. บริการด้วยความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ	4.48	0.64	มาก
2. บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย และเป็นกันเอง	4.51	0.59	มาก
3. ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.43	0.70	มาก
4. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาและข้อซักถามอย่างเต็มใจ	4.45	0.68	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีองค์ความรู้ในการให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำ สามารถอธิบาย ตอบข้อซักถาม และชี้แจงข้อสงสัย ให้ข้อเสนอแนะและแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.45	0.74	มาก
รวม	4.46	0.67	มาก

จากตาราง 7 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดพบว่า คือ บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 อยู่ในระดับมาก และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยคือ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 อยู่ในระดับมาก

ตาราง 8

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองอาคารสถานที่ : ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางในการติดต่อสื่อสารและประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในการขอรับบริการมีความหลากหลายและสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.30	0.70	มาก
2. ความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางการให้บริการต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ สื่อ social media เป็นต้น	4.37	0.65	มาก
3. สภาพแวดล้อมและสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม เป็นระเบียบ และสะอาด	4.25	0.77	มาก
4. ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	4.31	0.78	มาก
5. ช่องทางในการติดต่อสื่อสารมีความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย พร้อมให้บริการตลอดเวลา	4.27	0.77	มาก
รวม	4.30	0.73	มาก

จากตาราง 8 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางการให้บริการต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ สื่อ social media เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 อยู่ในระดับมาก และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ สภาพแวดล้อมและสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม เป็นระเบียบ และสะอาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 อยู่ในระดับมาก

ตาราง 9

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองอาคารสถานที่
: ด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับความ พึงพอใจ
1. ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ	4.46	0.68	มาก
2. การให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วนและตรงตาม วัตถุประสงค์ที่ต้องการ	4.39	0.80	มาก
3. การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการและขั้นตอน การทำงานที่กำหนด	4.36	0.81	มาก
4. ได้รับบริการที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมี ประสิทธิภาพมากขึ้น	4.37	0.71	มาก
5. ได้รับบริการทางข้อมูล คำแนะนำต่างๆ และการ แก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว สามารถตอบสนองต่อ ผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.33	0.81	มาก
รวม	4.38	0.76	มาก

จากตาราง 9 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านสารสนเทศ
หน่วยงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 อยู่ในระดับมาก และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
คือ ได้รับบริการทางข้อมูล คำแนะนำต่างๆ และการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว สามารถตอบสนอง
ต่อผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81
อยู่ในระดับมาก

ตาราง 10

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองอาคารสถานที่ : ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

ด้านสารสนเทศหน่วยงาน	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. เว็บไซต์สืบค้นง่าย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน	4.18	0.76	มาก
2. การสื่อสารเผยแพร่ข้อมูลหลากหลายช่องทาง	4.15	0.76	มาก
3. ฐานข้อมูลมีความคุ้มครองประโยชน์	4.13	0.78	มาก
4. ข้อมูลมีความทันสมัย สามารถลดค่าใช้จ่าย หรือ ต้นทุนการให้บริการ	4.12	0.81	มาก
5. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารสม่ำเสมอ ทันท่วงทีต่อเหตุการณ์	4.10	0.84	มาก
รวม	4.14	0.79	มาก

จากตาราง 10 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เว็บไซต์สืบค้นง่าย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 อยู่ในระดับมาก และรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารสม่ำเสมอ ทันท่วงทีต่อเหตุการณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ (ในกรณีต้องการให้ปรับปรุง)

จากผลสำรวจความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น ดังนี้

1. การบริการงานซ่อมบำรุงรวดเร็ว / แก้ปัญหาได้ตรงประเด็น / มีความชำนาญในงานที่บริการ
2. ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย และสามารถโทรศัพท์ประสานงานได้โดยตรงกรณีที่เป็นเรื่องเร่งด่วนที่สุด
3. ควรมีการตรวจสอบความเรียบร้อยของงานซ่อมบำรุงให้ครบถ้วนสมบูรณ์ทุกครั้ง จะได้ไม่ต้องแจ้งซ่อมบ่อยๆ

ภาคผนวก



สำนักงานอธิการบดี
เลขที่รับ: ๐๐๘๙
วันเวลาที่รับ: ๑๑ มี.ค. ๒๕๖๙, ๐๘:๓๘ น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองอาคารสถานที่ สำนักงานอธิการบดี

ที่ กอส.ว๐๐๑/๒๕๖๙

วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการกองอาคารสถานที่ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๘ (รอบที่ ๑)

เรียน คณบดี / ผู้อำนวยการสำนัก / ผู้อำนวยการสถาบัน / ผู้อำนวยการกอง


ด้วย กองอาคารสถานที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการกองอาคารสถานที่ ปีการศึกษา ๒๕๖๘ (รอบที่ ๑ ระหว่างวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๘ - ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๘) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ มาปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนในการให้บริการของหน่วยงาน และนำข้อมูลมาพัฒนางานด้านการให้บริการของกองอาคารสถานที่ นั้น กองอาคารสถานที่ สำนักงานอธิการบดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน และบุคลากรในหน่วยงานของท่าน ตอบแบบสอบถามดังกล่าว ได้ที่ลิงก์ <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScO๗๗mdgxdjHalbeRuYqL๗๖BhVduLC๘H๘๘NU๐mKnGPl๗W๘๗๗w/viewform?usp=dialog> ภายในวันศุกร์ที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๙ เพื่อหน่วยงานจักได้ทำการรวบรวมข้อมูล และขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพของกองอาคารสถานที่ ให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

นายศักดิ์ชัย จันทร์ศรี

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการกองอาคารสถานที่

แบบสอบถาม ตามแบบฟอร์ม Google Forms



ส่วนที่ 1 จาก 11

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองอาคารสถานที่ สำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2568 (รอบที่ 1)

คำชี้แจง กองอาคารสถานที่ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ที่มาติดต่อการให้บริการกองอาคารสถานที่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนการให้บริการ จึงขอความร่วมมือจากท่านโปรดกรอกแบบสอบถามให้ครบถ้วน (ระหว่าง 1 มิถุนายน 2568 – 30 พฤศจิกายน 2568)

ส่วนที่ 2 จาก 11

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป

คำอธิบาย (ระบุหรือไม่ได้)

เพศ *

ชาย

หญิง

ประเภทผู้รับบริการ *

ผู้บริหาร

สายวิชาการ

สายสนับสนุน

หน่วยงานที่สังกัด *

- 1. คณะครุศาสตร์
- 2. คณะวิทยาการจัดการ
- 3. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
- 4. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- 5. คณะพยาบาลศาสตร์
- 6. คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
- 7. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
- 8. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 9. สำนักศิลปะและวัฒนธรรม
- 10. สำนักงานอธิการบดี
- 11. สถาบันวิจัยและพัฒนา
- 12. งานตรวจสอบภายใน
- 13. บัณฑิตวิทยาลัย
- 14. โครงการจัดตั้งโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
- 15. โครงการจัดตั้งวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ส่วนที่ 3 จาก 11

หน่วยงานที่ท่านติดต่อขอรับบริการ

คำอธิบาย (ระบุหรือไม่มีก็ได้)

หน่วยงานที่ท่านติดต่อขอรับบริการภายในกองอาคารสถานที่ *

- งานบริหารและธุรการ
- งานสาธารณูปโภค
- งานอาคารสถานที่และซ่อมบำรุง
- งานยานพาหนะและรักษาความปลอดภัย
- งานสิ่งแวดล้อมและภูมิทัศน์

:::

ช่องทางที่ท่านขอรับบริการจากกองอาคารสถานที่ สำนักงานอธิการบดี (ตอบได้มากกว่า 1 *
ข้อ)

- 1. ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่โดยตรง
- 2. ติดต่อโดยโทรศัพท์ภายใน / โทรศัพท์ส่วนตัว
- 3. ประสานโดยหนังสือราชการ (บันทึกข้อความ)
- 4. รับบริการผ่าน แอปพลิเคชัน Facebook / LINE
- 5. รับบริการผ่านระบบแจ้งซ่อมออนไลน์

ส่วนที่ 10 จาก 11

ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกระบวนการงาน ✕ ⋮

ค่าคะแนน ระดับความพึงพอใจ

5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง พึงพอใจมาก

3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง พึงพอใจน้อย

1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ *

	5	4	3	2	1
เข้าถึงบริการไ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การประชาสัมพันธ์...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การให้บริการส...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การให้บริการ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีการดำเนินงาน...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

⋮

2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ *

	5	4	3	2	1
บริการด้วยคว...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
บริการด้วยคว...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ให้บริการโดยไ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เจ้าหน้าที่รับฟั...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เจ้าหน้าที่มีอง...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก *

	5	4	3	2	1
ช่องทางในการ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ความสะดวกใน...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
สภาพแวดล้อม...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ความเพียงพอ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ช่องทางในการ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

:::

4 ด้านคุณภาพการให้บริการ *

	5	4	3	2	1
ได้รับบริการที่...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การให้บริการมี...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การให้บริการเ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ได้รับบริการที่...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ได้รับบริการท...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

:::

5 ด้านสารสนเทศหน่วยงาน *

	5	4	3	2	1
เว็บไซต์สืบค้น...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การสื่อสารเผยแพร่...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ฐานข้อมูลมีคว...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ข้อมูลมีความทั...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การประชาสัมพันธ์...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ส่วนที่ 11 จาก 11

ส่วนที่ 3

คำอธิบาย (ระบุหรือไม่มีก็ได้)

✕ ⋮

ดูส่วน

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ข้อความคำตอบแบบยาว

กองอาคารสถานที่



CONTACT US



กองอาคารสถานที่
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์



LED.PCRU.AC.TH