



**ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๐  
(ระหว่างเดือนสิงหาคม ๒๕๖๐ – กรกฎาคม ๒๕๖๑)**

---

สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เป็นหน่วยงานที่ส่งเสริมสืบสานและสนับสนุนการจัดกิจกรรมทางด้านประเพณี รวมถึงการจัดเก็บรวบรวมองค์ความรู้ทางด้านศิลปวัฒนธรรมและ ภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อใช้เป็นแหล่งรวบรวม ค้นคว้า และเผยแพร่องค์ความรู้ให้กับนักศึกษา คณาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์และประชาชนทั่วไป

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำนักศิลปะและวัฒนธรรมจึงได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภายในหน่วยงาน เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจไปปรับปรุง และพัฒนาในการให้บริการต่อไป มีขั้นตอนการดำเนินการ และผลการประเมิน ดังนี้

#### วิธีดำเนินการประเมิน

๑. กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย และบุคลากรภายนอก

๒. เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

**ตอนที่ ๑** สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ ๒** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

**ตอนที่ ๓** ข้อเสนอแนะ

๓. การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะกรรมการดำเนินการนำแบบสอบถามให้ผู้มาใช้บริการ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม ทั้งหมด ๒๐๐ ชุด ได้แบบสอบถามคืนมา ๑๗๘ ชุด

๔. การแปลความหมายข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ในครั้งนี้ ผู้ประเมินกำหนดเกณฑ์ในการประเมินผลเชิงปฏิบัติการ โดยใช้ลักษณะของแบบประเมินเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เลือกตอบมากที่สุด	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
เลือกตอบมาก	หมายถึง	พึงพอใจมาก
เลือกตอบปานกลาง	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
เลือกตอบน้อย	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
เลือกตอบน้อยที่สุด	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

และกำหนดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพื่อการแปรผล ดังนี้

๔.๕๐ - ๕.๐๐	หมายถึง	มากที่สุด
๓.๕๐ - ๔.๔๙	หมายถึง	มาก
๒.๕๐ - ๔.๓๙	หมายถึง	ปานกลาง
๑.๕๐ - ๒.๔๙	หมายถึง	น้อย
๑.๐๐ - ๑.๔๙	หมายถึง	น้อยที่สุด

๕. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เจ้าหน้าที่ฝ่ายประเมินผลทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการหาค่าสถิติ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

**ผลการประเมินความพึงพอใจ**

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๐ ได้ผลการประเมิน ดังนี้

**ตอนที่ ๑** สถานภาพทั่วไป

**ตารางที่ ๑** จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	85	47.75
หญิง	93	52.2๕
รวม	๑๗๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ 47.75 และเพศหญิง จำนวน ๙๓ คน คิดเป็นร้อยละ 52.2๕

**ตารางที่ ๒** จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

ประเภทผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา	65	36.52
อาจารย์	47	26.40
เจ้าหน้าที่	39	21.91
บุคลากรภายนอก	27	15.17
<b>รวม</b>	<b>๑๗๘</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเป็นนักศึกษาจำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ 36.52 รองลงมาคือ อาจารย์ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 26.40 และเจ้าหน้าที่ จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ 21.91 ตามลำดับ

**ตารางที่ ๓** จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสังกัด / หน่วยงาน

สังกัด / หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
คณะวิทยาศาสตร์ฯ	๒๖	14.61
คณะครุศาสตร์	๒๗	15.17
คณะวิทยาการจัดการ	๒๘	15.73
คณะเทคโนโลยีการเกษตรฯ	๒๑	11.80
คณะมนุษยศาสตร์ฯ	๓๑	17.42
สำนัก/สถาบัน	24	13.48
อื่นๆ	21	11.798
<b>รวม</b>	<b>๑๗๘</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัด/หน่วยงาน คณะมนุษยศาสตร์ฯ จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ 17.42 รองลงมา คือ คณะวิทยาการจัดการ จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ 15.73 และคณะครุศาสตร์ จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ 15.17 ตามลำดับ

**ตอนที่ ๒** ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.59</b>	<b>0.70</b>	<b>มากที่สุด</b>
๑. ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.59	0.74	มากที่สุด
๒. มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว	4.58	0.71	มากที่สุด
๓. การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานมีความสะดวกรวดเร็ว	4.61	0.68	มากที่สุด
๔. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.62	0.68	มากที่สุด
๕. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.54	0.70	มากที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร</b>	<b>4.64</b>	<b>0.69</b>	<b>มากที่สุด</b>
๖. ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี เป็นมิตร	4.64	0.70	มากที่สุด
๗. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.60	0.74	มากที่สุด
๘. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.63	0.72	มากที่สุด
๙. การแต่งกาย สุภาพเหมาะสม	4.65	0.64	มากที่สุด
๑๐. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.70	0.63	มากที่สุด
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.68</b>	<b>0.63</b>	<b>มากที่สุด</b>
๑๑. สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.64	0.67	มากที่สุด
๑๒. ความสะอาดภายในอาคารสำนักศิลปะและวัฒนธรรม	4.66	0.70	มากที่สุด
๑๓. บรรยากาศของสถานที่เหมาะสมต่อการให้บริการ	4.68	0.66	มากที่สุด
๑๔. สถานที่จอดรถมีความเพียงพอและปลอดภัย	4.71	0.56	มากที่สุด
๑๕. มีข้อมูล/เอกสาร/Website/Facebook/แบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ	4.70	0.54	มากที่สุด
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>	<b>4.62</b>	<b>0.66</b>	<b>มากที่สุด</b>
๑๖. การให้บริการองค์ความรู้ด้านวัฒนธรรม	4.60	0.64	มากที่สุด
๑๗. การให้ความรู้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	4.63	0.68	มากที่สุด
<b>ด้านสารสนเทศ</b>	<b>4.66</b>	<b>0.57</b>	<b>มากที่สุด</b>
๑๘. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อย่างเหมาะสม	4.68	0.53	มากที่สุด
๑๙. การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของสำนักฯ ใช้งานง่าย สะดวกและรวดเร็ว	4.66	0.57	มากที่สุด
๒๐. เว็บไซต์ของสำนักฯ มีความสวยงามและสามารถเชื่อมโยงไปยังเนื้อหาหรือข้อมูลที่ต้องการได้	4.63	0.61	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.64</b>	<b>0.65</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๖๕ เมื่อพิจารณาประเด็นคำถามวัดความพึงพอใจในแต่ละด้านได้ ดังนี้

**๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๙ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๗๐ โดยในหัวข้อระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 รองลงมาคือหัวข้อการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานมีความสะดวกรวดเร็ว มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 และหัวข้อขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๙ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74 ตามลำดับ

**๒. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร** มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๖๙ โดยในหัวข้อ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 รองลงมา คือหัวข้อการแต่งกาย สุภาพเหมาะสม มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๖๔ และหัวข้อให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน เป็นมิตร มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๗๐ ตามลำดับ

**๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๖๓ โดยในหัวข้อสถานที่จอดรถมีความเพียงพอและปลอดภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๑ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๕๖ รองลงมา คือหัวข้อมีข้อมูล/เอกสาร/Website/Facebook/แบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๕๔ และหัวข้อบรรยากาศของสถานที่เหมาะสมต่อการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๖๖ ตามลำดับ

**๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๖๖ โดยในหัวข้อ การให้ความรู้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

เท่ากับ ๐.๖๘ และหัวข้อการให้บริการองค์ความรู้ด้านวัฒนธรรม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๖๔ ตามลำดับ

**๕. ด้านสารสนเทศ** มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๕๗ โดยในหัวข้อมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ได้อย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๕๓ รองลงมา คือ หัวข้อการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของสำนักฯ ใช้งานง่าย สะดวกและ รวดเร็ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๕๗ และหัวข้อเว็บไซต์ของสำนักฯ มีความสวยงามและสามารถ เชื่อมโยงไปยังเนื้อหาหรือข้อมูลที่ต้องการได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๖๑ ตามลำดับ

การประเมินโดยภาพรวมทั้ง ๕ ด้าน พบว่าความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๖๕ โดยเรียงตามลำดับจากด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดไปน้อยสุดได้ดังนี้

๑. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๖๓
๒. ด้านสารสนเทศ  
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๕๗
๓. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร  
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๖๙
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ  
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๖๖
๕. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ  
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๙ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๗๐

### **ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ**

- สัญญาณโทรศัพท์ภายในไม่ค่อยชัด มีเสียงคลื่นแทรก
- ควรมีป้ายบอกทางเข้าสำนักงานให้ชัดเจน