

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
โครงการจัดตั้งกองอาคารสถานที่และบริการ  
สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา  
ปีการศึกษา 2564



กองประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา



## บทสรุปผู้บริหาร

### ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการโครงการจัดตั้งกองอาคารสถานที่และบริการ สำนักงานอธิการบดี

การสำรวจคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2564 ในครั้งนี้ เป็นการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในด้านต่าง ๆ ที่สำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4) ด้านคุณภาพการให้บริการ และการสำรวจข้อมูลในครั้งนี้เป็นการประเมินความพึงพอใจจากผู้มาใช้บริการที่เข้าตอบแบบประเมิน ประกอบด้วย ผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวนทั้งสิ้น 422 คน จาก 10 หน่วยงาน ได้แก่ (1) กองกลาง (2) กองคลัง (3) กองนโยบายและแผน (4) กองกิจการพิเศษ (5) กองวิเทศสัมพันธ์ (6) กองพัฒนานักศึกษา (7) กองประกันคุณภาพการศึกษา (8) กองบริหารงานบุคคล (9) โครงการจัดตั้งกองอาคารสถานที่และบริการ และ (10) สำนักงานสภามหาวิทยาลัยฯ และเมื่อพิจารณาเป็นรายหน่วยงาน พบว่า โครงการจัดตั้งกองอาคารสถานที่และบริการ สำนักงานอธิการบดี มีผู้มาใช้บริการและเข้าตอบแบบประเมินจำนวน 86 คน

จากการประเมินคุณภาพการให้บริการของโครงการจัดตั้งกองอาคารสถานที่และบริการ สำนักงานอธิการบดี พบว่า มีผลการประเมินรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คะแนน และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก และมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คะแนน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คะแนน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก และมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คะแนน

ด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก และมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 คะแนน

และจากผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ผู้มาใช้บริการหน่วยงานได้มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- งานฝ่ายยานพาหนะ ในประเด็นฝ่ายยานพาหนะเปลี่ยนรายชื่อพนักงานขับรถยนต์มหาวิทยาลัย ซึ่งไม่ตรงกับเอกสารที่หน่วยงานยื่นขอใช้รถยนต์ในตอนแรก ดังนั้นงานฝ่ายยานพาหนะจึงควรให้ความช่วยเหลือและดำเนินการแก้ไขเอกสารการขอใช้บริการในระบบให้กับหน่วยงาน โดยที่ผ่านมาหน่วยงานต้องติดตามเอกสาร



เองว่ามีการเปลี่ยนรายชื่อพนักงานชั่วคราวหรือไม่ จึงควรมีการพูดคุยหาแนวทางการให้บริการจัดการให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน

- บริการดีเยี่ยม
- ดีมากครับ
- บริการเป็นเลิศค่ะ ขอขอบคุณมากๆ เลยนะคะ ทีมแอร์
- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี, ตอบคำถามชัดเจนในการให้บริการ, มีความเป็นกันเอง, หน้าตายิ้มแย้ม

แจ่มใสคะ



## คำนำ

การสำรวจคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานซึ่งเป็นการประเมินการให้บริการในด้านต่าง ๆ ที่สำคัญ 4 ด้าน คือ (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ (4) ด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของหน่วยงาน ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาต่อไป

กองประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา  
กันยายน 2565



## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ง
วิธีการดำเนินการ	1
รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	2
ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมินการให้บริการ	3
ตอนที่ 2 ผลการประเมินการให้บริการหน่วยงาน	5
ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา	5



## สารบัญญัตินี้

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนผู้มาใช้บริการที่เข้าตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานระดับกอง และสำนักงานสภาฯ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ปีการศึกษา 2564	3
2	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของโครงการจัดตั้งกองอาคารสถานที่และบริการ สำนักงานอธิการบดี	5



## วิธีการดำเนินการ

การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ปีการศึกษา 2564 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

### กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการสำรวจ

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการสำรวจข้อมูลในครั้งนี้ คือ ผู้มาใช้บริการของหน่วยงานระดับสำนัก สถาบันบัณฑิตวิทยาลัย

### เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้คือ แบบประเมินคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน โดยมีรายละเอียดดังนี้

แบบประเมินคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน มี 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 สถานภาพผู้ตอบแบบสำรวจ

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน โดยมีประเด็นการประเมินที่สำคัญ 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ
- 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยให้ผู้มาใช้บริการของหน่วยงานเข้าตอบแบบประเมินการให้บริการ โดยมีระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลช่วงเดือน พฤษภาคม – สิงหาคม 2565

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน ใช้การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับเกณฑ์ที่ใช้แปลความหมายของค่าเฉลี่ย มีดังนี้

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



## รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ



## ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมินการให้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มีการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานระดับกอง และสำนักงานสภามหาวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2564 โดยใช้ข้อมูลจากการเข้าตอบแบบประเมินของผู้มาใช้บริการของหน่วยงาน โดยรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนผู้มาใช้บริการที่เข้าตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานระดับกอง และสำนักงานสภามหาวิทยาลัย สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ปีการศึกษา 2564

หน่วยงานระดับกอง	จำแนกตามสถานภาพผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)								
	บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย					บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย		รวมบุคลากรภายใน + ภายนอก	ร้อยละผู้มาใช้บริการที่เข้าตอบแบบประเมินในภาพรวม <sup>3</sup>
	ผู้บริหาร	บุคลากร	นักศึกษา	รวม	คิดเป็นร้อยละ <sup>1</sup>	บุคลากรภายนอก	คิดเป็นร้อยละ <sup>2</sup>		
กองกลาง	-	26	-	26	6.18	-	-	26	5.88
กองคลัง	2	22	5	29	6.89	2	9.52	31	7.01
กองนโยบายและแผน	4	30	-	34	8.08	1	4.76	35	7.92
กองกิจการพิเศษ	-	28	-	28	6.65	4	19.05	32	7.24
กองวิเทศสัมพันธ์	3	14	16	33	7.84	1	4.76	34	7.69
กองพัฒนานักศึกษา	1	17	28	46	10.93	1	4.76	47	10.63
กองประกันคุณภาพการศึกษา	8	68	-	76	18.05	-	-	76	17.19
กองบริหารงานบุคคล	4	33	-	37	8.79	-	-	37	8.37
โครงการจัดตั้งกองอาคารสถานที่และบริการ	4	67	9	80	19.00	6	28.57	86	19.46
สำนักงานสภามหาวิทยาลัยฯ	5	25	2	32	7.60	6	28.57	38	8.60
<b>รวม</b>	<b>31</b>	<b>330</b>	<b>60</b>	<b>421</b>	<b>100.00</b>	<b>21</b>	<b>100.00</b>	<b>442</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ : 1) จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามด้านการให้บริการของหน่วยงานมีจำนวนมากหรือน้อยแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพันธกิจของหน่วยงานเป็นหลัก

2) คิดเป็นร้อยละ<sup>1</sup> หมายถึง การคำนวณจากจำนวนบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย ที่เข้าตอบแบบประเมิน ทหารด้วยจำนวนบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยทั้งหมดที่เข้าตอบ (จำนวนบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยทั้งหมด ที่เข้าตอบแบบประเมินในครั้งนี้ คือ 421 คน)

3) คิดเป็นร้อยละ<sup>2</sup> หมายถึง การคำนวณจากจำนวนบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย ที่เข้าตอบแบบประเมิน ทหารด้วยจำนวนบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยทั้งหมดที่เข้าตอบ (จำนวนบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยทั้งหมด ที่เข้าตอบแบบประเมินในครั้งนี้ คือ 21 คน)

4) ร้อยละผู้มาใช้บริการที่เข้าตอบแบบประเมินในภาพรวม<sup>3</sup> หมายถึง การคำนวณจากจำนวนผู้ตอบแบบประเมินทั้งภายในและภายนอก ทหารด้วยจำนวนผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด (จำนวนบุคลากรภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัยทั้งหมด ที่เข้าตอบแบบประเมินในครั้งนี้ คือ 422 คน)

จากตารางที่ 1 พบว่า จำนวนผู้มาใช้บริการหน่วยงานระดับกอง สังกัดสำนักงานอธิการบดีที่เข้าตอบแบบประเมินจากผู้มาใช้บริการทั้ง 10 หน่วยงาน จำนวนทั้งหมด 442 คน

และพิจารณาเป็นรายหน่วยงานระดับกอง/สำนักงาน สังกัดสำนักงานอธิการบดี พบว่า

กองกลาง มีผู้มาใช้บริการฯ และเข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 26 คน จากผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งหมด 442 คน คิดเป็นร้อยละ 5.88

กองคลัง มีผู้มาใช้บริการฯ และเข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 31 คน จากผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งหมด 442 คน คิดเป็นร้อยละ 7.01

กองนโยบายและแผน มีผู้มาใช้บริการฯ และเข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 35 คน จากผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งหมด 442 คน คิดเป็นร้อยละ 7.92

กองกิจการพิเศษ มีผู้มาใช้บริการฯ และเข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 32 คน จากผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งหมด 442 คน คิดเป็นร้อยละ 7.24

กองวิเทศสัมพันธ์ มีผู้มาใช้บริการฯ และเข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 34 คน จากผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งหมด 442 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69

กองพัฒนานักศึกษา มีผู้มาใช้บริการฯ และเข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 47 คน จากผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งหมด 442 คน คิดเป็นร้อยละ 10.63

กองประกันคุณภาพการศึกษา มีผู้มาใช้บริการฯ และเข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 76 คน จากผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งหมด 442 คน คิดเป็นร้อยละ 17.19

กองบริหารงานบุคคล มีผู้มาใช้บริการฯ และเข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 37 คน จากผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งหมด 442 คน คิดเป็นร้อยละ 8.37

โครงการจัดตั้งกองอาคารสถานที่และบริการ มีผู้มาใช้บริการฯ และเข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 86 คน จากผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งหมด 442 คน คิดเป็นร้อยละ 19.46

สำนักงานสภามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มีผู้มาใช้บริการฯ และเข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 38 คน จากผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งหมด 442 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60



## ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการจัดตั้งกองอาคารสถานที่และบริการ สำนักงานอธิการบดี ในด้านต่าง ๆ ที่สำคัญ 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า

โครงการจัดตั้งกองอาคารสถานที่และบริการ สำนักงานอธิการบดี มีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คะแนน โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของผลการสำรวจคุณภาพการให้บริการ

โครงการจัดตั้งกองอาคารสถานที่และบริการ สำนักงานอธิการบดี

รายการ	ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.55</b>	<b>0.81</b>	<b>มากที่สุด</b>
1. มีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการชัดเจน	4.57	0.80	มากที่สุด
2. มีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบชัดเจน	4.53	0.81	มากที่สุด
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.56	0.82	มากที่สุด
4. มีความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.56	0.81	มากที่สุด
5. มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.55	0.79	มากที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>4.63</b>	<b>0.72</b>	<b>มากที่สุด</b>
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส กิริยามารยาท	4.65	0.73	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.64	0.73	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.58	0.76	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ที่มีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่ปิดความรับผิดชอบ	4.60	0.76	มากที่สุด



รายการ	ผลการประเมินคุณภาพ การให้บริการ		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
5. เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.67	0.64	มากที่สุด
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.58</b>	<b>0.70</b>	<b>มากที่สุด</b>
1. ตำแหน่งที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม	4.65	0.68	มากที่สุด
2. มีการจัดสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม	4.56	0.70	มากที่สุด
3. มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ	4.55	0.71	มากที่สุด
4. ช่วงเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.58	0.69	มากที่สุด
5. อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.57	0.71	มากที่สุด
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>	<b>4.48</b>	<b>0.78</b>	<b>มาก</b>
1. หน่วยงานมีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในงานด้านการให้บริการ	4.48	0.76	มาก
2. หน่วยงานมีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของการให้บริการของหน่วยงาน	4.40	0.79	มาก
3. การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการครบถ้วนและถูกต้อง	4.49	0.79	มาก
4. ผลการให้บริการในภาพรวม	4.57	0.78	มากที่สุด
<b>รวม 4 ด้าน</b>	<b>4.56</b>	<b>0.75</b>	<b>มากที่สุด</b>

### ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

• งานฝ่ายยานพาหนะ ในประเด็นฝ่ายยานพาหนะเปลี่ยนรายชื่อพนักงานขับรถยนต์มหาวิทยาลัยซึ่งไม่ตรงกับเอกสารที่หน่วยงานยื่นขอใช้รถยนต์ในตอนแรก ดังนั้นงานฝ่ายยานพาหนะจึงควรให้ความช่วยเหลือและดำเนินการแก้ไขเอกสารการขอใช้บริการในระบบให้กับหน่วยงาน โดยที่ผ่านมาหน่วยงานต้องติดตามเอกสารเองว่ามีการเปลี่ยนรายชื่อพนักงานขับรถยนต์หรือไม่ จึงควรมีการพูดคุยหาแนวทางการให้บริการจัดการให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน

- บริการดีเยี่ยม
- ดีมากครับ
- บริการเป็นเลิศค่ะ ชอบคุณมากๆ เลยนะคะ ทีมแอร์
- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี, ตอบคำถามชัดเจนในการให้บริการ, มีความเป็นกันเอง, หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสคะ