

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สถาบันภาษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ปีการศึกษา 2564



กองประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา



บทสรุปผู้บริหาร

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสถาบันภาษา

การสำรวจคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2564 ในครั้งนี้ ซึ่งเป็นการสำรวจคุณภาพการประเมินคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เป็นการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานในด้านต่าง ๆ ที่สำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4) ด้านคุณภาพการให้บริการ และการสำรวจข้อมูลในครั้งนี้เป็นการประเมินความพึงพอใจจากผู้มาใช้บริการที่เข้าตอบแบบประเมิน ประกอบด้วย ผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวนทั้งสิ้น 851 คน จาก 9 หน่วยงาน ประกอบด้วย (1) บัณฑิตวิทยาลัย (2) สถาบันภาษา (3) สถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินและทรัพยากรธรณี (4) สถาบันวิจัยและพัฒนา (5) สำนักคอมพิวเตอร์ (6) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (7) สำนักศิลปะและวัฒนธรรม (8) สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และ (9) สำนักงานอธิการบดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายหน่วยงาน พบว่า สถาบันภาษา มีผู้ให้บริการฯ ที่เข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 67 คน

จากการประเมินคุณภาพการให้บริการของสถาบันภาษา พบว่า มีผลการประเมินรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 คะแนน และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คะแนน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 คะแนน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 คะแนน

ด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 คะแนน

และจากผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของสถาบันภาษา ผู้มาใช้บริการหน่วยงานได้มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- ขอบที่มีการโทรสอบถามข้อมูล แนะนำ อັพเดทการสอบให้ตลอดค่ะ
- ขอเสนอให้แจ้งชื่อตึกที่ใช้เป็นสถานที่สอบในประกาศเพิ่มครึบ เนื่องจากบุคคลภายนอกที่สมัครสอบ เข้าใจว่าสถานที่สอบคือตึกสถาบันภาษา แต่จริงๆ แล้วเป็นอีกอาคารนึงครึบ



- พนักงานแต่ละคนให้ข้อมูลเกี่ยวกับกฎการแต่งกายไม่เหมือนกัน บางคนบอกห้ามใส่เสื้อกันหนาวห้ามติดก๊ีบ แต่บางคนบอกใส่ได้ ครอบคลุมอบรมพนักงานให้เข้าใจตรงกันด้วย
- ควรพัฒนาให้สอบออนไลน์ผ่านโทรศัพท์ได้



คำนำ

การสำรวจคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานเป็นการประเมินการให้บริการในด้านต่าง ๆ ที่สำคัญ 4 ด้าน คือ (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ (4) ด้านคุณภาพการให้บริการ

ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารงานของผู้บริหารระดับระดับหัวหน้าสำนักงาน สำนัก สถาบัน บัณฑิตวิทยาลัย ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาต่อไป

กองประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
กันยายน 2565



สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
คำนำ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
วิธีการดำเนินการ	1
รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ	2
ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมินการให้บริการ	3
ตอนที่ 2 ผลการประเมินการให้บริการหน่วยงาน	5
ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา	6



สารบัญญัตินี้

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนผู้มาใช้บริการที่เข้าตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานระดับสำนัก สถาบัน และบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ปีการศึกษา 2564	3
2	ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของสถาบันภาษา	5



วิธีการดำเนินการ

การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ปีการศึกษา 2564 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการสำรวจ

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการสำรวจข้อมูลในครั้งนี้ คือ ผู้มาใช้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ แบบประเมินคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน โดยมีรายละเอียดดังนี้

แบบประเมินคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน มีประเด็นการประเมินที่สำคัญ 4 ด้าน ประกอบด้วย

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

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 สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมินการให้บริการของหน่วยงาน

สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมินการให้บริการของหน่วยงานระดับสำนัก สถาบัน และบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มีการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานระดับสำนัก สถาบัน และบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2564 โดยมีเข้าตอบแบบประเมินของผู้มาใช้บริการของหน่วยงานในภาพรวม จำนวนทั้งหมด 851 คน โดยรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนผู้มาใช้บริการที่เข้าตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานระดับสำนัก สถาบัน และบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ปีการศึกษา 2564

หน่วยงาน	จำนวนผู้ให้บริการที่ตอบแบบประเมิน (คน)								
	บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย					บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย		บุคลากรภายใน + ภายนอก	คิดเป็นร้อยละ
	ผู้บริหาร	บุคลากร	นักศึกษา	รวม	คิดเป็นร้อยละ	บุคลากรภายนอก	คิดเป็นร้อยละ		
บัณฑิตวิทยาลัย	1	10	8	19	2.53	1	1.01	20	2.35
สถาบันภาษา	1	12	28	41	5.45	26	26.26	67	7.87
สถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ	0	17	8	25	3.32	15	15.15	40	4.70
สถาบันวิจัยและพัฒนา	3	23	1	27	3.59	1	1.01	28	3.29
สำนักคอมพิวเตอร์	0	8	19	27	3.59	1	1.01	28	3.29
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	2	23	5	30	3.99	3	3.03	33	3.88
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	8	57	11	76	10.11	27	27.27	103	12.10
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	5	45	38	88	11.70	2	2.02	90	10.58
สำนักงานอธิการบดี	30	329	60	419	55.72	23	23.23	442	51.94
รวม	50	524	178	752	100.00	99	100.00	851	100.00

หมายเหตุ :

- 1) จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามด้านการให้บริการของหน่วยงานมีจำนวนมากหรือน้อยแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพันธกิจของหน่วยงานเป็นหลัก
- 2) คิดเป็นร้อยละ¹ หมายถึง การคำนวณจากจำนวนบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย ที่เข้าตอบแบบประเมิน ทหารด้วยจำนวนบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยทั้งหมดที่เข้าตอบ (จำนวนบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยทั้งหมด ที่เข้าตอบแบบประเมินในครั้งนี้ คือ 752 คน)
- 3) คิดเป็นร้อยละ² หมายถึง การคำนวณจากจำนวนบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย ที่เข้าตอบแบบประเมิน ทหารด้วยจำนวนบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยทั้งหมดที่เข้าตอบ (จำนวนบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยทั้งหมด ที่เข้าตอบแบบประเมินในครั้งนี้ คือ 99 คน)
- 4) ร้อยละผู้มาใช้บริการที่เข้าตอบแบบประเมินในภาพรวม³ หมายถึง การคำนวณจากจำนวนผู้ตอบแบบประเมินทั้งภายในและภายนอก ทหารด้วยจำนวนผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด (จำนวนบุคลากรภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัยทั้งหมด ที่เข้าตอบแบบประเมินในครั้งนี้ คือ 851 คน)

จากตารางที่ 1 พบว่า จำนวนของผู้มาใช้บริการหน่วยงานระดับสำนัก สถาบัน และบัณฑิตวิทยาลัย ที่เข้าตอบแบบประเมินจากผู้มาใช้บริการทั้ง 9 หน่วยงาน จำนวนทั้งหมด 851 คน



และเมื่อพิจารณาเป็นรายหน่วยงาน พบว่า

บัณฑิตวิทยาลัย มีผู้ให้บริการฯ ที่เข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 20 คน จากผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งหมด 851 คน คิดเป็นร้อยละ 2.35

สถาบันภาษา มีผู้ให้บริการฯ ที่เข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 67 คน จากผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งหมด 851 คน คิดเป็นร้อยละ 7.87

สถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ มีผู้ให้บริการฯ ที่เข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 40 คน จากผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งหมด 851 คน คิดเป็นร้อยละ 4.70

สถาบันวิจัยและพัฒนา มีผู้ให้บริการฯ ที่เข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 28 คน จากผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งหมด 851 คน คิดเป็นร้อยละ 3.29

สำนักคอมพิวเตอร์ มีผู้มาใช้บริการฯ มีผู้ให้บริการฯ ที่เข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 28 คน จากผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งหมด 851 คน คิดเป็นร้อยละ 3.29

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีผู้ให้บริการฯ ที่เข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 33 คน จากผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งหมด 851 คน คิดเป็นร้อยละ 3.88

สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มีผู้มาใช้บริการฯ มีผู้ให้บริการฯ ที่เข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 85 คน จากผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งหมด 851 คน คิดเป็นร้อยละ 12.10

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีผู้ให้บริการฯ ที่เข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 90 คน จากผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งหมด 851 คน คิดเป็นร้อยละ 10.58

สำนักงานอธิการบดี มีผู้มาใช้บริการฯ มีผู้ให้บริการฯ ที่เข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 422 คน จากผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งหมด 851 คน คิดเป็นร้อยละ 51.94

ตอนที่ 2 ผลการประเมินการให้บริการหน่วยงาน



จากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ปีการศึกษา 2564 ในด้านต่างๆ ที่สำคัญ 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ และ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันภาษารวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด และมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 คะแนน โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของสถาบันภาษา

รายการ	ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{x}	S.D.	ระดับคุณภาพ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.27	0.96	มาก
1. มีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการชัดเจน	4.25	0.91	มาก
2. มีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบชัดเจน	4.21	0.90	มาก
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.28	0.90	มาก
4. มีความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.27	1.01	มาก
5. มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.31	1.08	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.45	0.85	มาก
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส กิริยามารยาท	4.43	0.87	มาก
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.43	0.84	มาก
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.36	0.96	มาก
4. เจ้าหน้าที่ที่มีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่ปิดความรับผิดชอบ	4.46	0.80	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.57	0.78	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.40	0.89	มาก



รายการ	ผลการประเมินคุณภาพ การให้บริการ		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ คุณภาพ
ตำแหน่งที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม	4.48	0.82	มาก
1. มีการจัดสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม	4.45	0.84	มาก
2. มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ	4.28	0.97	มาก
3. ช่วงเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.31	0.96	มาก
4. อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.48	0.84	มาก
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.36	0.84	มาก
1. หน่วยงานมีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในงานด้านการให้บริการ	4.39	0.82	มาก
2. หน่วยงานมีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของการให้บริการของ หน่วยงาน	4.36	0.85	มาก
3. การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการครบถ้วนและถูกต้อง	4.37	0.81	มาก
4. ผลการให้บริการในภาพรวม	4.33	0.88	มาก
รวม 4 ด้าน	4.37	0.89	มาก

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

- ขอบที่มีการโทรสอบถามข้อมูล แนะนำ อัพเดทการสอบให้ตลอด ค่ะ
- ขอเสนอให้แจ้งข้อดีที่ใช้เป็นสถานที่สอบในประกาศเพิ่มครับ เนื่องจากบุคคลภายนอกที่สมัครสอบ
เข้าใจว่าสถานที่สอบคือตึกสถาบันภาษา แต่จริงๆแล้วเป็นอีกอาคารหนึ่งครับ
- พนักงานแต่ละคนให้ข้อมูลเกี่ยวกับกฎการแต่งกายไม่เหมือนกัน บางคนบอกห้ามใส่เสื้อกันหนาว ห้ามติด
กิ๊บบ แต่บางคนบอกใส่ได้ רבกววนอบรมพนักงานให้เข้าใจตรงกันด้วย
- ควรพัฒนาให้สอบออนไลน์ผ่านโทรศัพท์ได้