

รายงานผลการประเมิน
คุณภาพการบริหารงานและภาวะผู้นำหัวหน้าสำนักงาน
และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สำนักศิลปะและวัฒนธรรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ปีการศึกษา 2564



กองประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา



บทสรุปผู้บริหาร

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม

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 สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มีผู้ให้บริการฯ ที่เข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 103 คน

จากการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม พบว่า มีผลการประเมินรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คะแนน และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คะแนน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คะแนน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 คะแนน

ด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 คะแนน

และจากผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม ผู้มาใช้บริการหน่วยงาน ได้มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- เป็นหน่วยงานที่มีคุณภาพ



คำนำ

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

กองประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

กันยายน 2565



สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ง
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.) ของผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม	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

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

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม รวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด และมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คะแนน โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 2

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

รายการ	ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{x}	S.D.	ระดับคุณภาพ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.55	0.74	มากที่สุด
1. มีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการชัดเจน	4.53	0.75	มากที่สุด
2. มีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบชัดเจน	4.55	0.76	มากที่สุด
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.55	0.74	มากที่สุด
4. มีความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.55	0.74	มากที่สุด
5. มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.54	0.72	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.63	0.68	มากที่สุด
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส กิริยามารยาท	4.62	0.70	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.58	0.71	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.63	0.67	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ที่มีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่ปิดความรับผิดชอบ	4.66	0.66	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.68	0.66	มากที่สุด



รายการ	ผลการประเมินคุณภาพ การให้บริการ		
	\bar{x}	S.D.	ระดับคุณภาพ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.59	0.68	มากที่สุด
1. ตำแหน่งที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม	4.70	0.61	มากที่สุด
2. มีการจัดสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม	4.60	0.68	มากที่สุด
3. มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ	4.52	0.73	มากที่สุด
4. ช่วงเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.56	0.71	มากที่สุด
5. อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.55	0.70	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.52	0.68	มากที่สุด
1. หน่วยงานมีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ	4.49	0.68	มาก
2. หน่วยงานมีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของการให้บริการของหน่วยงาน	4.56	0.68	มากที่สุด
3. การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการครบถ้วนและถูกต้อง	4.52	0.68	มากที่สุด
4. ผลการให้บริการในภาพรวม	4.52	0.68	มากที่สุด
รวม 4 ด้าน	4.57	0.70	มากที่สุด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

- เป็นหน่วยงานที่มีคุณภาพ