



**รายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
กองนโยบายและแผน
สำนักงานอธิการบดี
ปีการศึกษา 2565**



บทสรุปผู้บริหาร

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของกองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี

การสำรวจคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2565 เป็นการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานในด้านต่างๆ ที่สำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4) ด้านคุณภาพการให้บริการ และการสำรวจข้อมูลในครั้งนี้เป็น การประเมินความพึงพอใจจากผู้มาใช้บริการที่เข้าตอบแบบประเมิน ประกอบด้วย ผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวนทั้งสิ้น 353 คน จาก 10 หน่วยงาน ประกอบด้วย (1) กองกลาง (2) กองคลัง (3) กองนโยบายและแผน (4) กองกิจการพิเศษ (5) กองวิเทศสัมพันธ์ (6) กองพัฒนานักศึกษา (7) กองประกันคุณภาพการศึกษา (8) กองบริหารงานบุคคล (9) โครงการจัดตั้งกองอาคารสถานที่และบริการ และ (10) สำนักงานสภามหาวิทยาลัยฯ เมื่อพิจารณาเป็นรายหน่วยงาน พบว่า กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มีผู้ใช้บริการฯ ที่เข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 37 คน

จากการประเมินคุณภาพการให้บริการของกองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี พบว่า ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ รวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คะแนน

และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 คะแนน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 คะแนน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 คะแนน

ด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 คะแนน



คำนำ

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

กองประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
กันยายน 2566



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	6



สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนผู้มาใช้บริการที่เข้าตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานระดับกอง และสำนักงานสาขา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ปีการศึกษา 2565	3
2	ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของกองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี	5



วิธีการดำเนินการ

การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ปีการศึกษา 2565 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

สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมินการให้บริการของหน่วยงานระดับกอง/สำนักงานสภามหาวิทยาลัย สังกัดสำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา 2565 จำแนกออกเป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย 325 คน และบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย 79 คน รวมทั้งสิ้น 353 คน โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำแนกสถานภาพผู้มาใช้บริการฯที่เข้าตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานระดับกอง และสำนักงานสภามหาวิทยาลัย สังกัดสำนักงานอธิการบดี

หน่วยงานระดับกอง	จำแนกสถานภาพผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)								
	บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย					บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย		รวมบุคลากรภายใน+ภายนอก	ร้อยละผู้มาใช้บริการที่เข้าตอบแบบประเมินในภาพรวม
	ผู้บริหาร	บุคลากร	นักศึกษา	รวม	คิดเป็นร้อยละ	บุคลากรภายนอก	คิดเป็นร้อยละ		
กองกลาง	1	17	2	20	90.91	2	9.09	22	6.23
กองคลัง	-	14	7	21	84.00	4	16.00	25	7.08
กองนโยบายและแผน	2	33	-	35	94.59	2	5.41	37	10.48
กองกิจการพิเศษ	-	6	-	6	33.33	12	66.67	18	5.10
กองวิเทศสัมพันธ์	5	18	19	42	95.45	2	4.55	44	12.46
กองพัฒนานักศึกษา	1	8	53	62	98.41	1	1.59	63	17.85
กองประกันคุณภาพการศึกษา	7	-	39	46	100.00	-	-	46	13.03
กองบริหารงานบุคคล	1	21	-	22	95.65	1	4.35	23	6.52
โครงการจัดตั้งกองอาคารสถานที่และบริการ	2	38	27	67	97.10	2	2.90	69	19.55
สำนักงานสภามหาวิทยาลัยฯ	-	4	-	4	66.67	2	33.33	6	1.70
รวม	19	159	147	325	92.07	28	7.93	353	100.00

หมายเหตุ :

1) จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามด้านการให้บริการของหน่วยงานมีจำนวนมากหรือน้อยแตกต่างกันไปทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพันธกิจของหน่วยงานเป็นหลัก

2) คิดเป็นร้อยละ¹ หมายถึง การคำนวณจากจำนวนบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย ที่เข้าตอบแบบประเมิน หาดด้วยจำนวนบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยทั้งหมดที่เข้าตอบ (จำนวนบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยทั้งหมด ที่เข้าตอบแบบประเมินในครั้งนี คือ 325 คน)

3) คิดเป็นร้อยละ² หมายถึง การคำนวณจากจำนวนบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย ที่เข้าตอบแบบประเมิน หาดด้วยจำนวนบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยทั้งหมด ที่เข้าตอบ (จำนวนบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยทั้งหมด ที่เข้าตอบแบบประเมินในครั้งนี คือ 28 คน)

4) ร้อยละผู้มาใช้บริการที่เข้าตอบแบบประเมินในภาพรวม³ หมายถึง การคำนวณจากจำนวนผู้ตอบแบบประเมินทั้งภายในและภายนอก หาดด้วย จำนวนผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด (จำนวนบุคลากรภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัยทั้งหมด ที่เข้าตอบแบบประเมินในครั้งนี คือ 353 คน)



จากตารางที่ 1 พบว่า มีผู้มาใช้บริการหน่วยงานระดับกอง สังกัดสำนักงานอธิการบดีที่เข้าตอบแบบประเมิน จาก 10 หน่วยงาน ประกอบด้วย กองกลาง กองคลัง กองนโยบายและแผน กองกิจการพิเศษ กองวิเทศสัมพันธ์ กองพัฒนานักศึกษา กองประกันคุณภาพการศึกษา กองบริหารงานบุคคล โครงการจัดตั้งกองอาคารสถานที่และบริการ และสำนักงานสภามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จำนวนทั้งสิ้น 353 คน

และพิจารณาเป็นรายหน่วยงานระดับกอง/สำนักงาน สังกัดสำนักงานอธิการบดี พบว่า

กองกลาง มีผู้มาใช้บริการฯ และเข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 22 คน จากผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งหมด 353 คน คิดเป็นร้อยละ 6.23

กองคลัง มีผู้มาใช้บริการฯ และเข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 25 คน จากผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งหมด 353 คน คิดเป็นร้อยละ 7.08

กองนโยบายและแผน มีผู้มาใช้บริการฯ และเข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 37 คน จากผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งหมด 353 คน คิดเป็นร้อยละ 10.48

กองกิจการพิเศษ มีผู้มาใช้บริการฯ และเข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 18 คน จากผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งหมด 353 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10

กองวิเทศสัมพันธ์ มีผู้มาใช้บริการฯ และเข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 44 คน จากผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งหมด 353 คน คิดเป็นร้อยละ 12.46

กองพัฒนานักศึกษา มีผู้มาใช้บริการฯ และเข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 63 คน จากผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งหมด 353 คน คิดเป็นร้อยละ 17.85

กองประกันคุณภาพการศึกษา มีผู้มาใช้บริการฯ และเข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 46 คน จากผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งหมด 353 คน คิดเป็นร้อยละ 13.03

กองบริหารงานบุคคล มีผู้มาใช้บริการฯ และเข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 23 คน จากผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งหมด 353 คน คิดเป็นร้อยละ 6.52

โครงการจัดตั้งกองอาคารสถานที่และบริการ มีผู้มาใช้บริการฯ และเข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 69 คน จากผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งหมด 353 คน คิดเป็นร้อยละ 19.55

สำนักงานสภามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มีผู้มาใช้บริการฯ และเข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 6 คน จากผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งหมด 353 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70



ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ในด้านต่างๆ ที่สำคัญ 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี รวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คะแนน โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของผลการสำรวจคุณภาพการให้บริการ กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี

รายการ	ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{x}	S.D.	ระดับคุณภาพ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.14	0.91	มาก
1. มีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการชัดเจน	4.14	0.86	มาก
2. มีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบชัดเจน	4.14	0.86	มาก
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.11	0.97	มาก
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.14	0.92	มาก
5. มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.19	0.94	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.10	1.08	มาก
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส กิริยามารยาท	4.08	1.04	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.08	1.09	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.16	1.01	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่ปิดความลับผิดชอบ	4.14	1.08	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.05	1.15	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.02	0.95	มาก
1. ตำแหน่งที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม	3.97	0.96	มาก
2. มีการจัดสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม	3.84	1.07	มาก
3. มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ	4.11	0.94	มาก
4. ช่วงเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.14	0.86	มาก
5. อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.05	0.94	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.22	0.86	มาก
1. หน่วยงานมีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการงานด้านการให้บริการ	4.27	0.87	มาก
2. หน่วยงานมีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของการให้บริการของหน่วยงาน	4.22	0.89	มาก
3. การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการครบถ้วนและถูกต้อง	4.22	0.82	มาก
4. ผลการให้บริการในภาพรวม	4.19	0.88	มาก
รวม 4 ด้าน	4.12	0.95	มาก



ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

- -ไม่มี-



กองประกันคุณภาพการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
340 ถนนสุรนารายณ์ ตำบลในเมือง
อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา