รายงานผลการประเมิน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2565

กองประกันคุณภาพการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

บทสรุปผู้บริหาร
ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

การสำรวจคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2565 เป็นการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานในด้านต่างๆ ที่สำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4) ด้านคุณภาพการให้บริการ และการสำรวจข้อมูล ในครั้งนี้เป็นการประเมินความพึงพอใจจากผู้มาใช้บริการที่เข้าตอบแบบประเมิน ประกอบด้วย ผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวนทั้งสิ้น 1,408 คน จาก 9 หน่วยงาน ประกอบด้วย (1) บัณฑิตวิทยาลัย (2) สถาบันภาษา (3) สถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินและทรัพยากรธรณี (4) สถาบันวิจัยและพัฒนา (5) สำนักคอมพิวเตอร์ (6) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (7) สำนักศิลปะและวัฒนธรรม (8) สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และ (9) สำนักงานอธิการบดี เมื่อพิจารณาเป็นรายหน่วยงาน พบว่า สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีผู้ใช้บริการฯ ที่เข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 70 คน

จากการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า มีผลการประเมินรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 คะแนน

และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 คะแนน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 คะแนน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 คะแนน

ด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 คะแนน

คำนำ

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

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	จำนวนผู้มาใช้บริการที่เข้าตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานระดับสำนัก สถาบัน และบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ปีการศึกษา 2565	3
2	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยาบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	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 2566

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

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมามีการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานระดับสำนัก สถาบัน และบัณฑิตวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2565 พบว่า มีผู้มาใช้บริการที่เข้าตอบแบบประเมินการให้บริการของหน่วยงานในภาพรวม จำนวนทั้งหมด 1,408 คน รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนผู้มาใช้บริการที่เข้าตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน ระดับสำนัก สถาบัน และบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ปีการศึกษา 2565

หน่วยงาน	จำนวนผู้มาใช้บริการที่ตอบแบบประเมิน (คน)								
	ภายในมหาวิทยาลัย					ภายนอกมหาวิทยาลัย		ภายใน + ภายนอก	คิดเป็นร้อยละ[3]
	ผู้บริหาร	บุคลากร	นักศึกษา	รวม	คิดเป็นร้อยละ[1]	บุคลากรภายนอก	คิดเป็นร้อยละ[2]		
บัณฑิตวิทยาลัย	2	8	82	92	6.92	5	6.33	97	6.89
สถาบันภาษา	1	24	20	45	3.39	27	34.18	72	5.11
สถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ	1	9	22	32	2.41	6	7.59	38	2.70
สถาบันวิจัยและพัฒนา	3	26	1	30	2.26	-	0.00	30	2.13
สำนักคอมพิวเตอร์	1	14	570	585	44.02	2	2.53	587	41.69
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	21	46	68	5.12	2	2.53	70	4.97
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	4	29	46	79	5.94	8	10.13	87	6.18
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	-	14	59	73	5.49	1	1.27	74	5.26
สำนักงานอธิการบดี	20	197	108	325	24.45	28	35.44	353	25.07
รวม	33	350	954	1,329	100.00	79	100.00	1,408	100.00

หมายเหตุ :

1) จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามด้านการให้บริการของหน่วยงานมีจำนวนมากหรือน้อยแตกต่างกันไปทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพันธกิจของหน่วยงานเป็นหลัก

2) คิดเป็นร้อยละ[1] หมายถึง การคำนวณจากจำนวนบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย ที่เข้าตอบแบบประเมิน หารด้วยจำนวนบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยทั้งหมดที่เข้าตอบ (จำนวนบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยทั้งหมด ที่เข้าตอบแบบประเมินในครั้งนี้ คือ 1,329 คน)

3) คิดเป็นร้อยละ[2] หมายถึง การคำนวนจากจำนวนบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย ที่เข้าตอบแบบประเมิน หารด้วยจำนวนบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยทั้งหมด ที่เข้าตอบ (จำนวนบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยทั้งหมด ที่เข้าตอบแบบประเมินในครั้งนี้ คือ 79 คน)

4) ร้อยละผู้มาใช้บริการที่เข้าตอบแบบประเมินในภาพรวม[3] หมายถึง การคำนวณจากจำนวนผู้ตอบแบบประเมินทั้งภายในและภายนอก หารด้วยจำนวนผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด (จำนวนบุคลากรภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัยทั้งหมด ที่เข้าตอบแบบประเมินในครั้งนี้ คือ 1,408 คน)

จากตารางที่ 1 พบว่า มีผู้มาใช้บริการหน่วยงาน ระดับสำนัก สถาบัน และบัณฑิตวิทยาลัย ที่เข้าตอบแบบประเมินการให้บริการ จำนวนทั้งสิ้น 1,408 คน โดยจำแนกเป็นผู้มาใช้บริการจากภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 1,329 คน คิดเป็นร้อยละ 94.39 และเป็นผู้มาใช้บริการจากภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 5.61 จากผู้มาใช้บริการฯ ทั้งหมด

เมื่อพิจารณาเป็นรายหน่วยงาน พบว่า

บัณฑิตวิทยาลัย มีผู้ใช้บริการฯ ที่เข้าตอบแบบประเมินการให้บริการ จำนวน 97 คน จากผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด 1,408 คน คิดเป็นร้อยละ 6.89

สถาบันภาษา มีผู้ใช้บริการฯ ที่เข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 72 คน จากผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งหมด 1,408 คน คิดเป็นร้อยละ 5.11

สถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ มีผู้ใช้บริการฯ ที่เข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 38 คน จากผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งหมด 1,408 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70

สถาบันวิจัยและพัฒนา มีผู้ใช้บริการฯ ที่เข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 30 คน จากผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งหมด 1,408 คน คิดเป็นร้อยละ 2.13

สำนักคอมพิวเตอร์ มีผู้มาใช้บริการฯ มีผู้ใช้บริการฯ ที่เข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 587 คน จากผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งหมด 1,408 คน คิดเป็นร้อยละ 41.69

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีผู้ใช้บริการฯ ที่เข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 70 คน จากผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งหมด 1,408 คน คิดเป็นร้อยละ 4.97

สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มีผู้มาใช้บริการฯ มีผู้ใช้บริการฯ ที่เข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 87 คน จากผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งหมด 1,408 คน คิดเป็นร้อยละ 6.18

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีผู้ใช้บริการฯ ที่เข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 74 คน จากผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งหมด 1,408 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26

สำนักงานอธิการบดี มีผู้มาใช้บริการฯ มีผู้ใช้บริการฯ ที่เข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 353 คน จากผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งหมด 1,408 คน คิดเป็นร้อยละ 25.07

ตอนที่ 2 ผลการประเมินการให้บริการหน่วยงาน

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ปีการศึกษา 2565 ในด้านต่างๆ ที่สำคัญ 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ และ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด และมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 คะแนน โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ($\overline{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

	รายการ	ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ		
		$\overline{x}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.44	0.70	มาก
1.	มีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการชัดเจน	4.44	0.63	มาก
2.	มีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบชัดเจน	4.44	0.65	มาก
3.	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.37	0.76	มาก
4.	มีความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.43	0.71	มาก
5.	มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.50	0.74	มาก
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.47	0.75	มาก
1.	เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส กิริยามารยาท	4.44	0.83	มาก
2.	เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.50	0.74	มาก
3.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.43	0.75	มาก
4.	เจ้าหน้าที่มีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่ปัดความรับผิดชอบ	4.46	0.72	มาก
5.	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.54	0.70	มากที่สุด
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.42	0.78	มาก
1.	ตำแหน่งที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม	4.41	0.77	มาก
2.	มีการจัดสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม	4.46	0.67	มาก
3.	มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ	4.49	0.76	มาก
4.	ช่วงเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.39	0.86	มาก
5.	อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.37	0.85	มาก

รายการ		ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ		
		$\overline{x}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
	ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.44	0.76	มาก
1.	หน่วยงานมีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในงานด้านการให้บริการ	4.49	0.70	มาก
2.	หน่วยงานมีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของการให้บริการของหน่วยงาน	4.31	0.91	มาก
3.	การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการครบถ้วนและถูกต้อง	4.44	0.79	มาก
4.	ผลการให้บริการในภาพรวม	4.53	0.63	มากที่สุด
	รวม 4 ด้าน	4.44	0.75	มาก

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

- อยากให้เพิ่มเวลาการปิดห้องสมุด และควรมีที่นั่งอ่านหนังสือที่เป็นมุมส่วนตัว

กองประกันคุณภาพการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
340 ถนนสุรนารายณ์ ตำบลในเมือง
อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา