รายงานความพึงพอใจผู้ใช้บริการ

สถาบันภาษา

ปีการศึกษา 2566

กองประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

รายงานความพึงพอใจผู้ใช้บริการ

สถาบันภาษา

ปีการศึกษา 2566

กองประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

คณะผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุธีรา เข็มทอง	รองอธิการบดีฝ่ายแผน งบประมาณและพัฒนาคุณภาพ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลลิตา ธงภักดี	ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา และ รักษาราชการแทนผู้อำนวยการกองประกันคุณภาพการศึกษา

รวบรวมข้อมูล/เรียบเรียง

นางสาวสุภาพร คำภา	นักวิชาการศึกษา
นางสาวสายฝน ไชยมาตร	นักวิชาการศึกษา
นางสาวเอลิสา อุปวานิช	นักวิชาการศึกษา
นางสาวสายม่าน เสมาภักดี	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

ชื่อเอกสาร รายงานผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ หน่วยงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2566

ปีที่พิมพ์ พ.ศ. 2567

เผยแพร่โดย กองประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 30000

โทรศัพท์ 044-009-009 ต่อ 1544 / 9430

เว็บไซต์ https://qa.nrru.ac.th/

E-mail qa@nrru.ac.th

บทสรุปผู้บริหาร
ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของสถาบันภาษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2566

การสำรวจคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2566 โดยกองประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานอธิการบดี ได้ดำเนินการสำรวจคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน ซึ่งเป็นการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี ในด้านต่างๆ ที่สำคัญ 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4) ด้านคุณภาพการให้บริการ และ (5) ด้านทรัพยากร

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจเป็นผู้มาใช้บริการ ประกอบด้วย ผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวนทั้งสิ้น 2,448 คน จาก 9 หน่วยงาน ได้แก่ (1) บัณฑิตวิทยาลัย (2) สถาบันภาษา (3) สถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินและทรัพยากรธรณี (4) สถาบันวิจัยและพัฒนา (5) สำนักคอมพิวเตอร์ (6) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (7) สำนักศิลปะและวัฒนธรรม (8) สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และ (9) สำนักงานอธิการบดี เมื่อพิจารณาเป็นรายหน่วยงาน พบว่า สถาบันภาษา มีผู้ใช้บริการฯที่เข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 70 คน

จากการประเมินคุณภาพการให้บริการของสถาบันภาษา พบว่า โดยภาพรวมมีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ = 4.00, S.D. = 1.06) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ดังนี้

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ = 4.02, S.D. = 1.02)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ = 4.09, S.D. = 1.11)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ = 3.93, S.D. = 1.06)

ด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ = 3.95, S.D. = 1.07)

จากการประเมินคุณภาพการให้บริการของสถาบันภาษา ผู้มาใช้บริการได้มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน ดังนี้

- ควรสร้างการรับรู้ของบุคลากรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยให้มากยิ่งขึ้นต่อบทบาทหน้าที่และความสามารถของสถาบันภาษา รวมถึงให้การสนับสนุนด้านภาษาแก่บุคคลหรือหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกได้

- ควรนำเสนอผลงานและผลกระทบ (Impact) ของแต่ละกิจกรรม/โครงการที่สถาบันภาษาได้ดำเนินการให้เห็นเป็นรูปธรรม และต่อสาธารณะให้มากยิ่งขึ้น
- เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลได้ชัดเจนและสามารถประสานงานติดต่อได้สะดวกรวดเร็ว

คำนำ

รายงานการสำรวจคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2566 ในด้านต่างๆ ที่สำคัญ 5 ด้าน คือ (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4) ด้านคุณภาพการให้บริการ และ (5) ด้านทรัพยากร (ประเมินเฉพาะสำนักคอมพิวเตอร์ และสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ)

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้ประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการทั้ง 5 ด้าน ด้วยความถูกต้องตามหลักวิชาการ เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะที่ได้มาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับกำหนดแนวทางและการปรับปรุงรูปแบบการปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างตรงประเด็นและสอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาต่อไป

กองประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
31 พฤษภาคม 2567

สารบัญ

หน้า

บทสรุปผู้บริหาร ..... ก
คำนำ ..... ค
สารบัญ ..... ง
สารบัญตาราง ..... จ
บทนำ 1
วิธีการดำเนินการ 3
รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4
ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมินการให้บริการ 5
ตอนที่ 2 ผลการประเมินการให้บริการหน่วยงาน 10
ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา 12

สารบัญตาราง

ตารางที่ หน้า

1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามเพศ..... 5

2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามหน่วยงานที่รับการประเมิน..... 6

3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามสังกัดหน่วยงาน..... 7

4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามสถานภาพ..... 8

5 ค่าเฉลี่ย ($\overline{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของผลการประเมินคุณภาพการให้บริการสถาบันภาษา ปีการศึกษา 2566..... 10

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาหน่วยงานสายสนับสนุนมาอย่างต่อเนื่องทุกปี โดยในปีการศึกษา 2563 เป็นต้นมา และมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มีแนวทางให้หน่วยงานสายสนับสนุนรับการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา แทน การเขียนรายงานการประเมินตนเอง เพื่อใช้วัดผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานตามพันธกิจ หรือภาระหน้าที่หลักของหน่วยงานสายสนับสนุน

ดังนั้น การสำรวจคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง โดยหน่วยงานสายสนับสนุนจะได้นำผลการประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะที่ได้มาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับกำหนดแนวทางและการปรับปรุงรูปแบบการปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างตรงประเด็นและสอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ปีการศึกษา 2566 ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านคุณภาพการให้บริการ
- ด้านทรัพยากร (ประเมินเฉพาะสำนักคอมพิวเตอร์ และสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ข้อมูลพื้นฐานที่ใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงรูปแบบการปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างตรงประเด็นและสอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ได้ข้อมูลพื้นฐานเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
3. ได้ข้อมูลพื้นฐานเพื่อเป็นประโยชน์ต่อหลักสูตรในการนำไปเป็นข้อมูลไปใช้ประกอบการรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ตามเกณฑ์ AUN-QA ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาในภาพรวมต่อไป

ขอบเขต

1. ขอบเขตของเนื้อหาการวิจัยครั้งนี้มุ่งประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านทรัพยากร (ประเมินเฉพาะสำนักคอมพิวเตอร์ และสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ)

2. ผู้ใช้บริการหน่วยงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2566 (วงรอบปีการศึกษา คือ 1 มิถุนายน 2566 – 31 พฤษภาคม 2567) และหน่วยงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประกอบด้วย บัณฑิตวิทยาลัย สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สำนักคอมพิวเตอร์ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศสถาบันวิจัยและพัฒนา สถาบันภาษาสถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ และสำนักงานอธิการบดี ยังประกอบด้วยหน่วยงานระดับกอง 10 หน่วยงาน ได้แก่ กองกลาง กองคลัง กองกิจการพิเศษ กองวิเทศสัมพันธ์ กองนโยบายและแผน กองบริหารงานบุคคล กองพัฒนานักศึกษา กองประกันคุณภาพการศึกษา กองอาคารสถานที่และบริการ และสำนักงานสภามหาวิทยาลัย

วิธีการดำเนินการ

การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ปีการศึกษา 2566 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการสำรวจข้อมูลในครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการหน่วยงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ปีการศึกษา 2566 ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย

เครื่องมือที่ใช้วิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้คือ แบบประเมินคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน มีประเด็นการประเมินที่สำคัญ 5 ด้าน ประกอบด้วย

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4) ด้านคุณภาพการให้บริการ และ
5) ด้านทรัพยากร (ประเมินเฉพาะสำนักคอมพิวเตอร์ และสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งลิงก์แบบประเมินคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน ให้หน่วยงานดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ผู้มาใช้บริการของหน่วยงานเข้าตอบแบบประเมินการให้บริการ โดยมีระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลช่วงเดือน มิถุนายน 2566 – พฤษภาคม 2567

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

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ของผู้มาใช้บริการ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมินการให้บริการของหน่วยงาน

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2566 พบว่า มีผู้มาใช้บริการที่เข้าตอบแบบประเมินการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน ในภาพรวม จำนวนทั้งสิ้น 2,448 คน รายละเอียดดังตารางที่ 1 - 4

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามเพศ

หน่วยงาน	เพศ (คน)				รวมทั้งหมด (คน)
	ชาย		หญิง		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
บัณฑิตวิทยาลัย	35	41.18	50	58.82	85
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	32	29.63	76	70.37	108
สำนักคอมพิวเตอร์	111	29.76	262	70.24	373
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	48	55.81	38	44.19	86
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	75	19.95	301	80.05	376
สถาบันวิจัยและพัฒนา	23	29.87	54	70.13	77
สถาบันภาษา	22	31.43	48	68.57	70
สถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ	34	53.13	30	46.88	64
สำนักงานอธิการบดี	559	46.24	650	53.76	1,209
รวม	939	38.36	1,509	61.64	2,448

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบประเมินการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2566 ในภาพรวม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 1,509 คน คิดเป็นร้อยละ 61.64 และเป็นเพศชาย จำนวน 939 คน คิดเป็นร้อยละ 38.36 ตามลำดับ จากผู้ใช้บริการหน่วยงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาภาพรวมจำนวนทั้งสิ้น 2,448 คน

เมื่อพิจารณาเป็นรายหน่วยงาน พบว่า

บัณฑิตวิทยาลัย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 58.82 และเป็นเพศชาย จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 41.18 จากผู้มาใช้บริการบัณฑิตวิทยาลัย จำนวนทั้งสิ้น 85 คน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 70.37 และเป็นเพศชาย จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 29.63 จากผู้มาใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวนทั้งสิ้น 108 คน

สำนักคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 70.24 และเป็นเพศชาย จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 29.76 จากผู้มาใช้บริการสำนักคอมพิวเตอร์ จำนวนทั้งสิ้น 373 คน

สำนักศิลปะและวัฒนธรรม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 55.81 และเป็นเพศหญิง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 44.19 จากผู้มาใช้บริการสำนักศิลปะและวัฒนธรรม จำนวนทั้งสิ้น 86 คน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 80.05 และเป็นเพศชาย จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.95 จากผู้มาใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวนทั้งสิ้น 376 คน

สถาบันวิจัยและพัฒนา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 70.13 และเป็นเพศชาย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 29.87 จากผู้มาใช้บริการสถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวนทั้งสิ้น 77 คน

สถาบันภาษา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 68.57 และเป็นเพศชาย จำนวน 22คน คิดเป็นร้อยละ 31.43 จากผู้มาใช้บริการสถาบันภาษา จำนวนทั้งสิ้น 70 คน

สถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 53.13 และเป็นเพศหญิง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 46.88 จากผู้มาใช้บริการสถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ จำนวนทั้งสิ้น 64 คน

สำนักงานอธิการบดี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 650 คน คิดเป็นร้อยละ 53.76 และเป็นเพศชาย จำนวน 559 คน คิดเป็นร้อยละ 46.24 จากผู้มาใช้บริการสำนักงานอธิการบดี จำนวนทั้งสิ้น 1,209 คน

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามหน่วยงานที่รับการประเมิน

หน่วยงานที่รับการประเมิน	จำนวน	ร้อยละ
บัณฑิตวิทยาลัย	85	3.47
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	108	4.41
สำนักคอมพิวเตอร์	373	15.24
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	86	3.51
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	376	15.36
สถาบันวิจัยและพัฒนา	77	3.15
สถาบันภาษา	70	2.86
สถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ	64	2.61
สำนักงานอธิการบดี	1,209	49.39
รวม	2,448	100.00

จากตารางที่ 2 ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบประเมินการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2566 ในภาพรวม ส่วนใหญ่เข้าตอบแบบประเมินการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี จำนวน 1,209 คิดเป็นร้อยละ 49.39 รองลงมาคือ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 376 คิดเป็นร้อยละ 15.36, สำนักคอมพิวเตอร์ จำนวน 373 คิดเป็นร้อยละ 15.24, สำนักส่งเสริมวิชาการ

และงานทะเบียน จำนวน 108 คิดเป็นร้อยละ 4.41, สำนักศิลปะและวัฒนธรรม จำนวน 86 คิดเป็นร้อยละ 3.51, บัณฑิตวิทยาลัย จำนวน 85 คิดเป็นร้อยละ 3.47, สถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 77 คิดเป็นร้อยละ 3.15, สถาบันภาษา จำนวน 70 คิดเป็นร้อยละ 2.86 และสถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ จำนวน 64 คิดเป็นร้อยละ 2.61 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามสังกัดหน่วยงาน

สังกัดหน่วยงานผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณะครุศาสตร์	359	14.43
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	488	19.61
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	243	9.77
คณะวิทยาการจัดการ	205	8.24
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	144	5.79
คณะสาธารณสุขศาสตร์	142	5.71
คณะพยาบาลศาสตร์	97	3.90
บัณฑิตวิทยาลัย	31	1.25
สำนักงานอธิการบดี	99	3.98
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	141	5.67
สำนักคอมพิวเตอร์	25	1.00
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	35	1.41
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	39	1.57
สถาบันวิจัยและพัฒนา	22	0.88
สถาบันภาษา	70	2.81
สถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ	22	0.88
หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย	286	11.50
รวม	2,448	100.00

จากตารางที่ 3 ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบประเมินการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2566 ในภาพรวม ส่วนใหญ่เป็นบุคลากร/นักศึกษาสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 488 คน คิดเป็นร้อยละ 19.61 รองลงมา คือ สังกัดคณะครุศาสตร์ จำนวน 359 คน คิดเป็นร้อยละ 14.43, บุคลากรหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50, คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 9.77, คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 8.24, คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 5.79, คณะสาธารณสุขศาสตร์ จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 5.71, สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 5.67, สำนักงานอธิการบดี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 3.89, คณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90, สถาบันภาษา จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 2.81, สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 1.57, สำนักศิลปะและวัฒนธรรม จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 1.41, บัณฑิตวิทยาลัย จำนวน 31 คน

คิดเป็นร้อยละ 1.25, สำนักคอมพิวเตอร์ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00, สถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 0.88 และสถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 0.88 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามสถานภาพ

หน่วยงาน	สถานภาพ (คน)						รวม
	นักศึกษา		ผู้บริหารอาจารย์ /เจ้าหหน้าที่		บุคลากรภายนอก /ศิษย์เก่า		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
บัณฑิตวิทยาลัย	61	71.76	21	24.71	3	3.53	85
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	36	33.33	69	63.89	3	2.78	108
สำนักคอมพิวเตอร์	318	85.25	50	13.40	5	1.34	373
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	8	9.30	69	80.23	9	10.47	86
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	347	92.29	20	5.32	9	2.39	376
สถาบันวิจัยและพัฒนา	2	2.60	64	83.12	11	14.29	77
สถาบันภาษา	14	20.00	28	40.00	28	40.00	70
สถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ	22	34.38	12	18.75	30	46.88	64
สำนักงานอธิการบดี	574	47.48	412	34.08	223	18.44	1,209
รวม	1,382	56.45	745	30.43	321	13.11	2,448

จากตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบประเมินการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2566 ภาพรวม โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 1,382 คน คิดเป็นร้อยละ 56.45 รองลงมาคือ ผู้บริหาร อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 745 คน คิดเป็นร้อยละ 30.43 และบุคลากรภายนอก/ศิษย์เก่า จำนวน 321 คน คิดเป็นร้อยละ 13.11 ตามลำดับ จากผู้ใช้บริการหน่วยงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จำนวนทั้งสิ้น 2,448 คน

เมื่อพิจารณาเป็นรายหน่วยงาน พบว่า

บัณฑิตวิทยาลัย ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบประเมินเป็นนักศึกษา จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 71.76 รองลงมาคือ ผู้บริหาร อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 24.71 และบุคลากรภายนอก/ศิษย์เก่า จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.53 ตามลำดับ จากผู้ใช้บริการบัณฑิตวิทยาลัย จำนวนทั้งสิ้น 85 คน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบประเมินเป็นผู้บริหาร อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 63.89 รองลงมาคือ นักศึกษา จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และบุคลากรภายนอก/ศิษย์เก่า จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.78 ตามลำดับ จากผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวนทั้งสิ้น 108 คน

สำนักคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบประเมินเป็นนักศึกษา จำนวน 318 คน คิดเป็นร้อยละ 85.25 รองลงมาคือ ผู้บริหาร อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.40 และบุคลากรภายนอก/ศิษย์เก่า จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.34 ตามลำดับ จากผู้ใช้บริการสำนักคอมพิวเตอร์ จำนวนทั้งสิ้น 373 คน

สำนักศิลปะและวัฒนธรรม ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบประเมินเป็นผู้บริหาร อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 80.23 รองลงมาคือ บุคลากรภายนอก/ศิษย์เก่า จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 10.47 และนักศึกษา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 ตามลำดับ จากผู้ใช้บริการสำนักศิลปะและวัฒนธรรม จำนวนทั้งสิ้น 86 คน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบประเมินเป็นนักศึกษา จำนวน 347 คน คิดเป็นร้อยละ 92.29รองลงมาคือ ผู้บริหาร อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.32 และบุคลากรภายนอก/ศิษย์เก่า จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.39 ตามลำดับ จากผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวนทั้งสิ้น 376 คน

สถาบันวิจัยและพัฒนา ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบประเมินเป็นผู้บริหาร อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 83.12 รองลงมาคือ บุคลากรภายนอก/ศิษย์เก่า จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 และนักศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60 จากผู้ใช้บริการสถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวนทั้งสิ้น 77 คน

สถาบันภาษา ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบประเมินเป็นผู้บริหาร อาจารย์/เจ้าหน้าที่ และบุคลากรภายนอก/ศิษย์เก่า จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ นักศึกษา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ จากผู้ใช้บริการสถาบันภาษา จำนวนทั้งสิ้น 70 คน

สถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบประเมินเป็นบุคลากรภายนอก/ศิษย์เก่า จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 46.88 รองลงมาคือ นักศึกษา จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 34.38 และผู้บริหาร อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 ตามลำดับ จากผู้ใช้บริการสถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ จำนวนทั้งสิ้น 64 คน

สำนักงานอธิการบดี ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบประเมินเป็นนักศึกษา จำนวน 574 คน คิดเป็นร้อยละ 47.48 รองลงมา คือ ผู้บริหาร อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 412 คน คิดเป็นร้อยละ 34.08 และบุคลากรภายนอก/ศิษย์เก่า จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 18.44 ตามลำดับ จากผู้ใช้บริการสำนักงานอธิการบดี จำนวนทั้งสิ้น 1,209 คน

ตอนที่ 2 ผลการประเมินการให้บริการหน่วยงาน

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ปีการศึกษา 2566 ในด้านต่างๆ ที่สำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ(4) ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันภาษาภาพรวมอยู่ในระดับระดับมาก ($\overline{x}$ = 4.00, S.D. = 1.06) รายละเอียดตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ($\overline{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของผลการประเมินคุณภาพการให้บริการสถาบันภาษา ปีการศึกษา 2566

รายการ		ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ		
		$\overline{x}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.02	1.02	มาก
1.1	มีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการชัดเจน	3.96	0.98	มาก
1.2	มีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบชัดเจน	4.04	1.00	มาก
1.3	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.00	1.01	มาก
1.4	มีความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อน - หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.04	1.03	มาก
1.5	มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.06	1.08	มาก
2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.09	1.11	มาก
2.1	เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส กิริยามารยาท	4.06	1.10	มาก
2.2	เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.07	1.11	มาก
2.3	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.10	1.11	มาก
2.4	เจ้าหน้าที่มีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่ปัดความรับผิดชอบ	4.07	1.12	มาก
2.5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.14	1.09	มาก
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.93	1.06	มาก
3.1	มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ	3.96	1.01	มาก
3.2	ช่วงเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	3.96	1.08	มาก
3.3	อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.89	1.10	มาก

รายการ		ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ		
		$\bar{x}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
4	ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.95	1.07	มาก
4.1	หน่วยงานมีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในงานด้านการให้บริการ	3.97	1.06	มาก
4.2	หน่วยงานมีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของการให้บริการของหน่วยงาน	3.93	1.09	มาก
4.3	การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการครบถ้วนและถูกต้อง	3.96	1.04	มาก
	ภาพรวม 4 ด้าน	4.00	1.06	มาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.02, S.D. = 1.02) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{x}$ = 4.06, S.D. = 1.08) และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการชัดเจน ($\bar{x}$ = 3.96, S.D. = 0.98)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.09, S.D. = 1.11) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ($\bar{x}$ = 4.14, S.D. = 1.09) และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส กิริยามารยาท ($\bar{x}$ = 4.06, S.D. = 1.10)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.93, S.D. = 1.06) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 2 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ ($\bar{x}$ = 3.96, S.D. = 1.01)ช่วงเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{x}$ = 3.96, S.D. = 1.08) และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{x}$ = 3.89, S.D. = 1.10)

ด้านคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.95, S.D. = 1.07) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ หน่วยงานมีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในงานด้านการให้บริการ ($\bar{x}$ = 3.97, S.D. = 1.06) และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ หน่วยงานมีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของการให้บริการของหน่วยงาน ($\bar{x}$ = 3.93, S.D. = 1.09)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

- ควรสร้างการรับรู้ของบุคลากรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยให้มากยิ่งขึ้นต่อบทบาทหน้าที่และความสามารถของสถาบันภาษา รวมถึงให้การสนับสนุนด้านภาษาแก่บุคคลหรือหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกได้
- ควรนำเสนอผลงานและผลกระทบ (Impact) ของแต่ละกิจกรรม/โครงการที่สถาบันภาษาได้ดำเนินการให้เห็นเป็นรูปธรรม และต่อสาธารณะให้มากยิ่งขึ้น
- เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลได้ชัดเจนและสามารถประสานงานติดต่อได้สะดวกรวดเร็ว

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ต่อการให้บริการของสถาบันภาษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

คำชี้แจง :
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสถาบันภาษาในด้านต่างๆที่สำคัญ 4 ด้านได้แก่ (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4) ด้านคุณภาพการให้บริการ ขอความกรุณาท่านตอบคำถามตามความเป็นจริงจากประสบการณ์ของท่านในการเข้าใช้บริการของสถาบันภาษา ซึ่งสามารถนำไปปรับปรุงคุณภาพการบริการของสถาบันภาษาในด้านต่างๆ ต่อไป มหาวิทยาลัยขอขอบพระคุณที่ท่านสละเวลาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้
แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ
ตอนที่ 1 สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสถาบันภาษา
ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

ตอนที่ 1 สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดเลือกข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1 เพศ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- ชาย
- หญิง

2 สถานภาพ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- นักศึกษา
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่
- บุคคลภายนอก/ศิษย์เก่า

3 สังกัดหน่วยงาน *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- หน่วยงานภายนอก/บุคลากรภายนอก
- คณะครุศาสตร์
- คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
- คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- คณะวิทยาการจัดการ
- คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
- คณะสาธารณสุขศาสตร์
- คณะพยาบาลศาสตร์
- บัณฑิตวิทยาลัย
- สำนักงานอธิการบดี
- สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
- สำนักคอมพิวเตอร์
- สำนักศิลปะวัฒนธรรม
- สำนักวิทยาบริการและเทคโนโลยี
- สถาบันวิจัยและพัฒนา
- สถาบันภาษา
- สถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

คำชี้แจง :
กรุณาตอบทุกข้อ โดยพิจารณาแต่ละข้อแล้วเลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ซึ่งตัวเลขต่างๆมีความหมาย ดังนี้

1 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด
2 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย
3 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
4 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก
5 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ *

ทำเครื่องหมายแถวละหนึ่งช่องเท่านั้น

	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1.มีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการชัดเจน	○	○	○	○	○
2.มีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบชัดเจน	○	○	○	○	○
3.มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	○	○	○	○	○
4.มีความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	○	○	○	○	○
5.มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	○	○	○	○	○

5 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/บุคลากรสายสนับสนุน *

ทำเครื่องหมายแถวละหนึ่งช่องเท่านั้น

	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1.เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส กิริยามารยาท	○	○	○	○	○
2.เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	○	○	○	○	○
3.เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	○	○	○	○	○
4.เจ้าหน้าที่มีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่ปัดความรับผิดชอบ	○	○	○	○	○

ความรับผิดชอบ					
5.เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
5 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					

6 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก *

ทำเครื่องหมายแถวละหนึ่งช่องเท่านั้น

	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
2.มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ					
3.ช่วงเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
4.อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีความเหมาะสม					

7 ด้านคุณภาพการให้บริการ *

ทำเครื่องหมายแถวละหนึ่งช่องเท่านั้น

	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1.หน่วยงานมีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในงานด้านการให้บริการ	◯	◯	◯	◯	◯
2.หน่วยงานมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของการให้บริการของหน่วยงาน	◯	◯	◯	◯	◯
3.การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการครบถ้วนและถูกต้อง	◯	◯	◯	◯	◯

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

8 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

Google ฟอร์ม

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
NAKHONRATCHASIMA RAJABHAT UNIVERSITY

กองประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา