มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
NAKHONRATCHASIMA RAJABHAT UNIVERSITY

รายงานความพึงพอใจผู้ใช้บริการ
สถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินและทรัพยากรธรณี
ปีการศึกษา 2567

กองประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

บทสรุปผู้บริหาร
ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของสถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินและทรัพยากรธรณี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2567

การสำรวจคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2567 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 3,322 คน จาก 8 หน่วยงาน ได้แก่ (1) สถาบันภาษา (2) สถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินและทรัพยากรธรณี (3) สถาบันวิจัยและพัฒนา (4) สำนักคอมพิวเตอร์ (5) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (6) สำนักศิลปะและวัฒนธรรม (7) สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และ (8) สำนักงานอธิการบดี เมื่อพิจารณาเป็นรายหน่วยงาน พบว่า สถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินและทรัพยากรธรณี มีผู้ใช้บริการฯ ที่เข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 63 คน

จากการประเมินคุณภาพการให้บริการของสถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินและทรัพยากรธรณี พบว่า โดยภาพรวมมีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ = 4.34, S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ดังนี้

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ = 4.37, S.D. = 0.60)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ = 4.49, S.D. = 0.57)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ = 4.23, S.D. = 0.69)

ด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ = 4.26, S.D. = 0.63)

จากการประเมินคุณภาพการให้บริการของสถาบันภาษา ผู้มาใช้บริการได้มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน ดังนี้

- ห้องที่จัดนิทรรศการร้อนอบอ้าว เมื่อมีจำนวนคนเยอะทำให้อากาศไม่ถ่ายเท

คำนำ

รายงานการสำรวจคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2567 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
พฤษภาคม 2568

สารบัญ

หน้า
บทสรุปผู้บริหาร ..... ก
คำนำ ..... ข
สารบัญ ..... ค
สารบัญตาราง ..... ง
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.) ของผลการประเมินคุณภาพการให้บริการสถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินและทรัพยากรธรณี ปีการศึกษา 2567	10

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

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

ดังนั้น การสำรวจคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง โดยหน่วยงานสายสนับสนุนจะได้นำผลการประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะที่ได้มาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับกำหนดแนวทางและการปรับปรุงรูปแบบการปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างตรงประเด็นและสอดคล้องกับความต้องการขของผู้มารับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ปีการศึกษา 2567 ด้านต่าง ๆ ดังนี้

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

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ข้อมูลพื้นฐานที่ใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงรูปแบบการปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างตรงประเด็นและสอดคล้องกับความต้องการขของผู้มารับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
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 2567 (วงรอบปีการศึกษา คือ 1 มิถุนายน 2567 – 31 พฤษภาคม 2568) และหน่วยงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประกอบด้วย สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สำนักคอมพิวเตอร์ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันวิจัยและพัฒนา สถาบันภาษาสถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ และสำนักงานอธิการบดี ประกอบด้วย หน่วยงานระดับกอง 10 หน่วยงาน ได้แก่ กองกลาง กองคลัง กองกิจการพิเศษ กองวิเทศสัมพันธ์ กองนโยบายและแผน กองบริหารงานบุคคล กองพัฒนานักศึกษา กองประกันคุณภาพการศึกษา กองอาคารสถานที่และบริการ และสำนักงานสภามหาวิทยาลัย

วิธีการดำเนินการ

การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ปีการศึกษา 2567 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการสำรวจข้อมูลในครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการหน่วยงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ปีการศึกษา 2567 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 2567 – พฤษภาคม 2568

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 2567 พบว่า มีผู้มาใช้บริการที่เข้าตอบแบบประเมินการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน ในภาพรวม จำนวนทั้งสิ้น 3,322 คน รายละเอียดดังตารางที่ 1 - 4

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามเพศ

หน่วยงาน	เพศ (คน)				รวมทั้งหมด (คน)
	ชาย		หญิง		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	153	65.95	79	34.05	232
สำนักคอมพิวเตอร์	120	66.67	60	33.33	180
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	38	42.70	51	57.30	89
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	825	77.61	238	22.39	1,063
สถาบันวิจัยและพัฒนา	56	70.00	24	30.00	80
สถาบันภาษา	108	69.68	47	30.32	155
สถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ	48	76.19	15	23.81	63
สำนักงานอธิการบดี	825	56.70	635	43.64	1,460
รวม	2,233	67.22	1,089	32.78	3,322

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบประเมินการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2567 ในภาพรวม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 2,233 คน คิดเป็นร้อยละ 67.22และเป็นเพศหญิง จำนวน 1,089 คน คิดเป็นร้อยละ 32.78 ตามลำดับ จากผู้ใช้บริการหน่วยงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาภาพรวมจำนวนทั้งสิ้น 3,322 คน

เมื่อพิจารณาเป็นรายหน่วยงาน พบว่า

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 65.95 และเป็นเพศหญิง จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 34.05 จากผู้มาใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวนทั้งสิ้น 232 คน

สำนักคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 และเป็นเพศหญิง จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 จากผู้มาใช้บริการสำนักคอมพิวเตอร์ จำนวนทั้งสิ้น 180 คน

สำนักศิลปะและวัฒนธรรม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 57.30 และเป็นเพศหญิง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 42.70 จากผู้มาใช้บริการสำนักศิลปะและวัฒนธรรม จำนวนทั้งสิ้น 89 คน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 825 คน คิดเป็นร้อยละ 77.61 และเป็นเพศหญิง จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 22.39 จากผู้มาใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวนทั้งสิ้น 1,069 คน

สถาบันวิจัยและพัฒนา ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 จากผู้มาใช้บริการสถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวนทั้งสิ้น 80 คน

สถาบันภาษา ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 69.68 และเป็นเพศหญิง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 30.32 จากผู้มาใช้บริการสถาบันภาษา จำนวนทั้งสิ้น 155 คน

สถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 76.19 และเป็นเพศหญิง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 23.81 จากผู้มาใช้บริการสถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ จำนวนทั้งสิ้น 63 คน

สำนักงานอธิการบดี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 825 คน คิดเป็นร้อยละ 56.70 และเป็นเพศหญิง จำนวน 635 คน คิดเป็นร้อยละ 43.64 จากผู้มาใช้บริการสำนักงานอธิการบดี จำนวนทั้งสิ้น 1,460 คน

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามหน่วยงานที่รับการประเมิน

หน่วยงานที่รับการประเมิน	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	232	6.98	3
สำนักคอมพิวเตอร์	180	5.42	4
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	89	2.68	6
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	1,063	32.00	2
สถาบันวิจัยและพัฒนา	80	2.41	7
สถาบันภาษา	155	4.67	5
สถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ	63	1.90	8
สำนักงานอธิการบดี	1,455	43.80	1
รวม	3,322	100.00	

จากตารางที่ 2 ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบประเมินการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2567 ในภาพรวม ส่วนใหญ่เข้าตอบแบบประเมินการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี จำนวน 1,460 คิดเป็นร้อยละ 43.80 รองลงมาคือ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 1,063 คิดเป็นร้อยละ 32.00, สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 232 คิดเป็นร้อยละ 6.98, สำนักคอมพิวเตอร์ จำนวน 180 คิดเป็นร้อยละ 5.42, สถาบันภาษา จำนวน 155 คิดเป็นร้อยละ 4.67, สำนักศิลปะและวัฒนธรรม จำนวน 89 คิดเป็นร้อยละ 2.68, สถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 80 คิดเป็นร้อยละ 2.41, และสถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ จำนวน 63 คิดเป็นร้อยละ 1.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามสังกัดหน่วยงาน

สังกัดหน่วยงานผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
คณะครุศาสตร์	649	19.54	2
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	788	23.72	1
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	197	5.93	6
คณะวิทยาการจัดการ	254	7.65	4
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	173	5.21	7
คณะสาธารณสุขศาสตร์	159	4.79	8
คณะพยาบาลศาสตร์	111	3.34	9
สำนักงานอธิการบดี	229	6.89	5
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	28	0.84	13
สำนักคอมพิวเตอร์	34	1.02	11
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	16	0.48	16
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	17	0.51	15
สถาบันวิจัยและพัฒนา	62	1.87	10
สถาบันภาษา	31	0.93	12
สถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ	27	0.81	14
หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย	519	15.62	3
บัณฑิตวิทยาลัย (เดิม)	28	0.84	13
รวม	3,322	100.00	

จากตารางที่ 3 ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบประเมินการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2567 ในภาพรวม ส่วนใหญ่เป็นบุคลากร/นักศึกษาสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 788 คน คิดเป็นร้อยละ 23.72 รองลงมา คือ สังกัดคณะครุศาสตร์ จำนวน 649 คน คิดเป็นร้อยละ 19.54, บุคลากรหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 519 คน คิดเป็นร้อยละ 6.89, คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 7.65, สำนักงานอธิการบดี จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 3.89, คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 5.93, คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 5.21, คณะสาธารณสุขศาสตร์ จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 4.79, คณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 3.34, สถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 1.87, สำนักคอมพิวเตอร์ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 1.02, สถาบันภาษา จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 0.93, สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 0.84, บัณฑิตวิทยาลัย (เดิม) จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 0.84, สถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 0.81, สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 0.51 และสำนักศิลปะและวัฒนธรรม จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 0.48, ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามสถานภาพ

หน่วยงาน	สถานภาพ (คน)						รวม
	นักศึกษา		ผู้บริหารอาจารย์ /เจ้าหหน้าที่		บุคลากรภายนอก /ศิษย์เก่า		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	137	59.05	81	34.91	14	6.03	232
สำนักคอมพิวเตอร์	31	17.22	14	7.78	135	75.00	180
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	8	8.99	69	77.53	12	13.48	89
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	1,003	94.36	47	4.42	13	1.22	1,063
สถาบันวิจัยและพัฒนา	2	2.50	67	83.75	11	13.75	80
สถาบันภาษา	50	32.26	57	36.77	48	30.97	155
สถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ	9	14.29	25	39.68	29	46.03	63
สำนักงานอธิการบดี	592	40.55	602	41.23	266	18.22	1,460
รวม	1,832	55.15	962	28.96	528	15.89	3,322

จากตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบประเมินการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2567 ภาพรวม โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 1,832 คน คิดเป็นร้อยละ 55.15 รองลงมาคือ ผู้บริหาร อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 962 คน คิดเป็นร้อยละ 28.96 และบุคลากรภายนอก/ศิษย์เก่า จำนวน 528 คน คิดเป็นร้อยละ 15.89 ตามลำดับ จากผู้ใช้บริการหน่วยงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จำนวนทั้งสิ้น 3,322 คน

เมื่อพิจารณาเป็นรายหน่วยงาน พบว่า

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบประเมินเป็นนักศึกษา จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 59.05 รองลงมาคือ ผู้บริหาร อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 34.91 และบุคลากรภายนอก/ศิษย์เก่า จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 6.03 ตามลำดับ จากผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวนทั้งสิ้น 232 คน

สำนักคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบประเมินเป็นบุคลากรภายนอก/ศิษย์เก่า จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมาคือ นักศึกษา จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 17.22 และผู้บริหาร อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.78 ตามลำดับ จากผู้ใช้บริการสำนักคอมพิวเตอร์ จำนวนทั้งสิ้น 180 คน

สำนักศิลปะและวัฒนธรรม ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบประเมินเป็นผู้บริหาร อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 77.53 รองลงมาคือ บุคลากรภายนอก/ศิษย์เก่า จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 13.48 และนักศึกษา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.99 ตามลำดับ จากผู้ใช้บริการสำนักศิลปะและวัฒนธรรม จำนวนทั้งสิ้น 89 คน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบประเมินเป็นนักศึกษา จำนวน 1,003 คน คิดเป็นร้อยละ 94.36 รองลงมาคือ ผู้บริหาร อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 4.42 และบุคลากรภายนอก/ศิษย์เก่า จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 1.22 ตามลำดับ จากผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวนทั้งสิ้น 1,063 คน

สถาบันวิจัยและพัฒนา ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบประเมินเป็นผู้บริหาร อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 83.75 รองลงมาคือ บุคลากรภายนอก/ศิษย์เก่า จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 และนักศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 จากผู้ใช้บริการสถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวนทั้งสิ้น 80 คน

สถาบันภาษา ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบประเมินเป็นผู้บริหาร อาจารย์/เจ้าหน้าที่ และบุคลากรภายนอก/ศิษย์เก่า จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67 รองลงมาคือ นักศึกษา จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 30.97 ตามลำดับ จากผู้ใช้บริการสถาบันภาษา จำนวนทั้งสิ้น 155 คน

สถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบประเมินเป็นบุคลากรภายนอก/ศิษย์เก่า จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 46.03 รองลงมาคือ ผู้บริหาร อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 39.68 และนักศึกษา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 ตามลำดับ จากผู้ใช้บริการสถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ จำนวนทั้งสิ้น 63 คน

สำนักงานอธิการบดี ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบประเมินเป็นผู้บริหาร อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 602 คน คิดเป็นร้อยละ 41.23 รองลงมา คือนักศึกษา จำนวน 592 คน คิดเป็นร้อยละ 40.55 และบุคลากรภายนอก/ศิษย์เก่า จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 18.22 ตามลำดับ จากผู้ใช้บริการสำนักงานอธิการบดี จำนวนทั้งสิ้น 1,460 คน

ตอนที่ 2 ผลการประเมินการให้บริการหน่วยงาน

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินและทรัพยากรธรณี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ปีการศึกษา 2567 ในด้านต่าง ๆ ที่สำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ(4) ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินและทรัพยากรธรณีภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ = 4.34, S.D. = 0.64)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ = 4.37, S.D. = 0.60) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อน - หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ($\overline{x}$ = 4.43, S.D. = 0.56) และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการชัดเจน ($\overline{x}$ = 4.30, S.D. = 0.60)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ = 4.49, S.D. = 0.57) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ($\overline{x}$ = 4.56, S.D. = 0.50) และ ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ ($\overline{x}$ = 4.43, S.D. = 0.59)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ = 4.23, S.D. = 0.69) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ช่วงเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ($\overline{x}$ = 4.29, S.D. = 0.63) และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ ($\overline{x}$ = 4.16, S.D. = 0.72)

ด้านคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ = 4.26, S.D. = 0.63) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการครบถ้วนและถูกต้อง ($\overline{x}$ = 4.37, S.D. = 0.58) และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ หน่วยงานมีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของการให้บริการของหน่วยงาน ($\overline{x}$ = 4.19, S.D. = 0.78)

รายละเอียดตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ($\overline{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ สถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินและทรัพยากรธรณี ปีการศึกษา 2567

รายการ		ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ		
		$\overline{x}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.37	0.60	มาก
1.1	มีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการชัดเจน	4.30	0.61	มาก
1.2	มีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบชัดเจน	4.33	0.62	มาก
1.3	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.40	0.61	มาก
1.4	มีความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อน - หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.43	0.56	มาก
1.5	มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.41	0.59	มาก
2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.49	0.57	มาก
2.1	เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส กิริยามารยาท	4.51	0.54	มาก
2.2	เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.46	0.64	มาก
2.3	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.43	0.59	มาก
2.4	เจ้าหน้าที่มีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่ปัดความรับผิดชอบ	4.48	0.56	มาก
2.5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.56	0.50	มาก
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.23	0.69	มาก
3.1	มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ	4.16	0.72	มาก
3.2	ช่วงเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.29	0.63	มาก
3.3	อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.25	0.72	มาก
4	ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.26	0.69	มาก
4.1	หน่วยงานมีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในงานด้านการให้บริการ	4.21	0.72	มาก
4.2	หน่วยงานมีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของการให้บริการของหน่วยงาน	4.19	0.78	มาก
4.3	การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการครบถ้วนและถูกต้อง	4.37	0.58	มาก
	ภาพรวม 4 ด้าน	4.34	0.64	มาก

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

- ในห้องที่จัดนิทรรศการร้อนอบอ้าว เมื่อมีจำนวนคนเยอะทำให้อากาศไม่ถ่ายเท

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ต่อการให้บริการของสถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินและทรัพยากรธรณี
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

คำชี้แจง :
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯในด้านต่างๆที่สำคัญ 4 ด้านได้แก่ (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4) ด้านคุณภาพการให้บริการ ขอความกรุณาท่านตอบคำถามตามความเป็นจริงจากประสบการณ์ของท่านในการเข้าใช้บริการของ สถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ ซึ่งสามารถนำไปปรับปรุงคุณภาพการบริการของ สถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯในด้านต่างๆ ต่อไป มหาวิทยาลัยขอขอบพระคุณที่ท่านสละเวลาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้
แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ
ตอนที่ 1 สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ สถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ
ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

nrru.aunqa@gmail.com สลับบัญชี
ไม่ใช้ร่วมกัน

* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

เพศ *

- ชาย
- หญิง

สถานภาพ *

- ○ นักศึกษา
- ○ อาจารย์/เจ้าหน้าที่
- ○ บุคคลภายนอก/ศิษย์เก่า

สังกัดหน่วยงาน *

เลือก

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ *

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

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/บุคลากรสายสนับสนุน *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส กิริยามารยาท	○	○	○	○	○
2.เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	○	○	○	○	○
3.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	○	○	○	○	○
4.เจ้าหน้าที่มีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่ปัดความรับผิดชอบ	○	○	○	○	○
5.เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	○	○	○	○	○

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก *

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

ด้านคุณภาพการให้บริการ *

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

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

คำตอบของคุณ

ส่ง

ล้างแบบฟอร์ม

บรองโดย Google - ข้อกำหนดในการให้บริการ - นโยบายความ

Google ฟอร์ม

Prepared For :

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

340 ถนนสุรนารายณ์ ตำบลในเมือง

อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 30000