มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
NAKHONRATCHASIMA RAJABHAT UNIVERSITY

รายงานความพึงพอใจผู้ใช้บริการ
สำนักงานสภามหาวิทยาลัย
สำนักงานอธิการบดี
ปีการศึกษา 2567

กองประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

บทสรุปผู้บริหาร
ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ
สำนักงานสภามหาวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2567

การสำรวจคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2567 โดยกองประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานอธิการบดี ได้ดำเนินการสำรวจคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน ซึ่งเป็นการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี ในด้านต่างๆ ที่สำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ (4) ด้านคุณภาพการให้บริการ

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจเป็นผู้มาใช้บริการ ประกอบด้วย ผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวนทั้งสิ้น 1,460 คน จาก 10 หน่วยงาน ได้แก่ (1) กองกลาง สำนักงานอธิการบดี (2) กองคลัง สำนักงานอธิการบดี (3) กองกิจการพิเศษ สำนักงานอธิการบดี (4) กองวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี (5) กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี (6) กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี (7) กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี (8) กองประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานอธิการบดี (9) กองอาคารสถานที่และบริการ สำนักงานอธิการบดี และ (10) สำนักงานสภามหาวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี เมื่อพิจารณาเป็นหน่วยงาน พบว่า สำนักงานสภามหาวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี มีผู้ใช้บริการฯที่เข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 55 คน

จากการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี พบว่า โดยภาพรวม มีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ = 4.09, S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ดังนี้

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ = 4.12, S.D. = 0.64)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ = 4.19, S.D. = 0.66)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ = 4.07, S.D. = 0.67)

ด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ = 3.99, S.D. = 0.70)

จากการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี ผู้มาใช้บริการได้มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน ดังนี้

- เจ้าหน้าที่ทุกท่านควรใส่ใจและให้ความช่วยเหลือผู้มาติดต่อราชการอย่างเหมาะสม แม้ว่างานที่ติดต่ออาจไม่ใช่หน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรงก็ตาม หากพบว่ามีผู้มาติดต่อที่กำลังมองหาความช่วยเหลือ ขอความกรุณาแสดงความเป็นมิตร เช่น การสอบถามเบื้องต้น หรือแนะนำให้ไปยังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ไม่ควรแสดงท่าทีเฉยเมยหรือเพิกเฉยเมื่อเห็นผู้มาติดต่ออยู่ตรงหน้า ทั้งนี้เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการให้บริการและภาพลักษณ์ที่เหมาะสมของหน่วยงาน

คำนำ

รายงานการสำรวจคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2567 ในด้านต่าง ๆ ที่สำคัญ 4 ด้าน คือ (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ (4) ด้านคุณภาพการให้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้ประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการทั้ง 4 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 11
ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา 13
ภาคผนวก 14

สารบัญตาราง

ตารางที่ หน้า

1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามเพศ..... 5

2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามหน่วยงานที่รับการประเมิน..... 7

3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามสังกัดหน่วยงาน..... 8

4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามสถานภาพ..... 9

5 ค่าเฉลี่ย ($\overline{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ สำนักงานสภามหาวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2567..... 12

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาหน่วยงานสายสนับสนุนมาอย่างต่อเนื่องทุกปี โดยในปีการศึกษา 2563 เป็นต้นมา และมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มีแนวทางให้หน่วยงานสายสนับสนุนรับการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา แทน การเขียนรายงานการประเมินตนเองเพื่อใช้วัดผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานตามพันธกิจ หรือภาระหน้าที่หลักของหน่วยงานสายสนับสนุน

ดังนั้น การสำรวจคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง โดยหน่วยงานสายสนับสนุนจะได้นำผลการประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะที่ได้มาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับกำหนดแนวทางและการปรับปรุงรูปแบบการปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างตรงประเด็นและสอดคล้องกับความต้องการขของผู้มารับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ปีการศึกษา 2567 ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านคุณภาพการให้บริการ

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 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศสถาบันวิจัยและพัฒนา สถาบันภาษาสถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ และสำนักงานอธิการบดี ยังประกอบด้วย 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 4 ด้าน ประกอบด้วย

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ
4) ด้านคุณภาพการให้บริการ

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

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2567 พบว่า มีผู้มาใช้บริการที่เข้าตอบแบบประเมินการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุนในภาพรวม จำนวนทั้งสิ้น 1,460 คน รายละเอียดดังตารางที่ 1 - 4

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามเพศ

หน่วยงาน	เพศ (คน)				รวมทั้งหมด (คน)
	ชาย		หญิง		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
กองกลาง สำนักงานอธิการบดี	58	71.60	23	28.40	81
กองคลัง สำนักงานอธิการบดี	80	81.63	18	18.37	98
กองกิจการพิเศษ สำนักงานอธิการบดี	62	78.48	17	21.52	79
กองวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี	28	77.78	8	22.22	36
กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี	16	64.00	9	36.00	25
กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี	41	70.69	17	29.31	58
กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี	406	46.51	467	53.49	873
กองประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานอธิการบดี	50	70.42	21	29.58	71
กองอาคารสถานที่และบริการ สำนักงานอธิการบดี	47	55.95	37	44.05	84
สำนักงานสภามหาวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี	37	67.27	18	32.73	55
รวม	825	56.70	635	43.64	1,460

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบประเมินการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2567 ในภาพรวม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 825 คน คิดเป็นร้อยละ 56.70 และเป็นเพศหญิง จำนวน 635 คน คิดเป็นร้อยละ 43.44 ตามลำดับ จากผู้ใช้บริการหน่วยงานสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาภาพรวมจำนวนทั้งสิ้น 1,460 คน

เมื่อพิจารณาเป็นรายหน่วยงาน พบว่า

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 71.60 และเป็นเพศหญิง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 28.40 จากผู้มาใช้บริการสำนักงานอธิการบดี จำนวนทั้งสิ้น 81 คน

กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 81.63 และเป็นเพศหญิง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.37 จากผู้มาใช้บริการสำนักงานอธิการบดี จำนวนทั้งสิ้น 98 คน

กองกิจการพิเศษ สำนักงานอธิการบดี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 78.48 และเป็นเพศหญิง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 21.52 จากผู้มาใช้บริการสำนักงานอธิการบดี จำนวนทั้งสิ้น 79 คน

กองวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 77.78 และเป็นเพศชาย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 จากผู้มาใช้บริการสำนักงานอธิการบดี จำนวนทั้งสิ้น 36 คน

กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 จากผู้มาใช้บริการสำนักงานอธิการบดี จำนวนทั้งสิ้น 25 คน

กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 70.69 และเป็นเพศหญิง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 29.31 จากผู้มาใช้บริการสำนักงานอธิการบดี จำนวนทั้งสิ้น 58 คน

กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 467 คน คิดเป็นร้อยละ 53.49 และเป็นเพศชาย จำนวน 406 คน คิดเป็นร้อยละ 46.51 จากผู้มาใช้บริการสำนักงานอธิการบดี จำนวนทั้งสิ้น 873 คน

กองประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานอธิการบดี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 70.42 และเป็นเพศหญิง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 29.58 จากผู้มาใช้บริการสำนักงานอธิการบดี จำนวนทั้งสิ้น 71 คน

กองอาคารสถานที่และบริการ สำนักงานอธิการบดี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 55.95 และเป็นเพศหญิง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 44.05 จากผู้มาใช้บริการสำนักงานอธิการบดี จำนวนทั้งสิ้น 84 คน

สำนักงานสภามหาวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 67.27 และเป็นเพศชาย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 32.73 จากผู้มาใช้บริการสำนักงานอธิการบดี จำนวนทั้งสิ้น 55 คน

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามหน่วยงานที่รับการประเมิน

หน่วยงานที่รับการประเมิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กองกลาง สำนักงานอธิการบดี	81	5.55
กองคลัง สำนักงานอธิการบดี	98	6.71
กองกิจการพิเศษ สำนักงานอธิการบดี	79	5.41
กองวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี	36	2.47
กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี	25	1.71
กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี	58	3.97
กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี	873	59.79
กองประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานอธิการบดี	71	4.86
กองอาคารสถานที่และบริการ สำนักงานอธิการบดี	84	5.75
สำนักงานสภามหาวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี	55	3.77
รวม	1,460	100.00

จากตารางที่ 3 ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบประเมินการให้บริการของหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2567 ในภาพรวม ส่วนใหญ่เข้าตอบแบบประเมินการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี จำนวน 873 คน คิดเป็นร้อยละ 70.47 รองลงมาคือ กองคลัง สำนักงานอธิการบดี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 6.71, กองอาคารสถานที่และบริการ สำนักงานอธิการบดี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75, กองกลาง สำนักงานอธิการบดี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 5.55, กองกิจการพิเศษ สำนักงานอธิการบดี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 5.41, กองประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานอธิการบดี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 4.86, กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 3.97, สำนักงานสภามหาวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 3.77, กองวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 2.47 และกองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 1.71ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามสังกัดหน่วยงาน

สังกัดหน่วยงานผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หน่วยงานภายนอก/บุคลากรภายนอก	239	16.37
คณะครุศาสตร์	149	10.21
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	272	18.63
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	90	6.16
คณะวิทยาการจัดการ	102	6.99
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	108	7.40
คณะสาธารณสุขศาสตร์	35	2.40
คณะพยาบาลศาสตร์	79	5.41
สำนักงานอธิการบดี	207	14.18
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	20	1.37
สำนักคอมพิวเตอร์	30	2.05
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	14	0.96
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	16	1.10
สถาบันวิจัยและพัฒนา	54	3.70
สถาบันภาษา	12	0.82
สถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินและทรัพยากรธรณี	14	0.96
บัณฑิตวิทยาลัย (เดิม)	19	1.30
รวม	1,460	100.00

จากตารางที่ 3 ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบประเมินการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2567 ในภาพรวม ส่วนใหญ่เป็นบุคลากร/นักศึกษาสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 18.63 รองลงมา คือ หน่วยงานภายนอก/บุคลากรภายนอก จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 16.37, สำนักงานอธิการบดี จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 14.18, คณะครุศาสตร์ จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 10.21, คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 7.40, คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 6.99, คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 6.16, คณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 5.41, สถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70, คณะสาธารณสุขศาสตร์ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40, สำนักคอมพิวเตอร์ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 2.05, สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 1.37, บัณฑิตวิทยาลัย (เดิม) จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30, สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10, สำนักศิลปะและวัฒนธรรม จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 0.96, สถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินและทรัพยากรธรณี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 0.96, และสถาบันภาษา 12 คน คิดเป็นร้อยละ 0.82 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามสถานภาพ

หน่วยงาน	สถานภาพ (คน)						รวม
	นักศึกษา		ผู้บริหารอาจารย์ /เจ้าหหน้าที่		บุคลากรภายนอก /ศิษย์เก่า		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
กองกลาง	5	6.17	66	81.48	10	12.35	81
กองคลัง	25	25.51	60	61.22	13	13.27	98
กองกิจการพิเศษ	18	22.78	24	30.38	37	46.84	79
กองวิเทศสัมพันธ์	8	22.22	28	77.78	0	0.00	36
กองนโยบายและแผน	0	0.00	23	92.00	2	8.00	25
กองบริหารงานบุคคล	0	0.00	55	94.83	3	5.17	58
กองพัฒนานักศึกษา	492	56.36	184	21.08	197	22.57	873
กองประกันคุณภาพการศึกษา	0	0.00	70	98.59	1	1.41	71
กองอาคารสถานที่และบริการ	34	40.48	48	57.14	2	2.38	84
สำนักงานสภามหาวิทยาลัย	10	18.18	44	80.00	1	1.82	55
รวม	592	40.55	602	41.23	266	18.22	1,460

จากตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบประเมินการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2567 ภาพรวม โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนใหญ่เป็นผู้บริหาร อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 602 คน คิดเป็นร้อยละ 41.23 รองลงมา คือ นักศึกษา จำนวน 592 คน คิดเป็นร้อยละ 40.55 และบุคลากรภายนอก/ศิษย์เก่า จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 18.22 ตามลำดับ จากผู้ใช้บริการสำนักงานอธิการบดี จำนวนทั้งสิ้น 1,460 คน

เมื่อพิจารณาเป็นรายหน่วยงาน พบว่า

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบประเมินเป็นผู้บริหาร อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 81.48 รองลงมาคือ บุคลากรภายนอก/ศิษย์เก่า จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 12.35 และนักศึกษา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 6.17 ตามลำดับ จากผู้ใช้บริการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี จำนวนทั้งสิ้น 81 คน

กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบประเมินเป็นผู้บริหาร อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 61.22 รองลงมาคือ นักศึกษา จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.51 และบุคลากรภายนอก/ศิษย์เก่า จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.27 ตามลำดับ จากผู้ใช้บริการกองคลัง สำนักงานอธิการบดี จำนวนทั้งสิ้น 98 คน

กองกิจการพิเศษ สำนักงานอธิการบดี ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบประเมินเป็นบุคลากรภายนอก/ศิษย์เก่า จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 46.84 รองลงมาคือ ผู้บริหาร อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 30.38 และนักศึกษา จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 22.78 ตามลำดับ จากผู้ใช้บริการกองกิจการพิเศษ สำนักงานอธิการบดี จำนวนทั้งสิ้น 79 คน

กองวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบประเมินเป็นผู้บริหาร อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 77.78 รองลงมาคือ นักศึกษา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 ตามลำดับ จากผู้ใช้บริการกองวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี จำนวนทั้งสิ้น 36 คน

กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบประเมินเป็นผู้บริหาร อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 92.00 และบุคลากรภายนอก/ศิษย์เก่า จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ จากผู้ใช้บริการกองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี จำนวนทั้งสิ้น 25 คน

กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบประเมินเป็นผู้บริหาร อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 94.83 และบุคลากรภายนอก/ศิษย์เก่า จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.17 ตามลำดับ จากผู้ใช้บริการกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี จำนวนทั้งสิ้น 58 คน

กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบประเมินเป็นนักศึกษา จำนวน 492 คน คิดเป็นร้อยละ 56.36 รองลงมาคือ บุคลากรภายนอก/ศิษย์เก่า จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 22.57 และผู้บริหาร อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 21.08 ตามลำดับ จากผู้ใช้บริการกองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี จำนวนทั้งสิ้น 873 คน

กองประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานอธิการบดี ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบประเมินเป็นผู้บริหาร อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 98.59 และบุคลากรภายนอก/ศิษย์เก่า จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.41 ตามลำดับ จากผู้ใช้บริการกองประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานอธิการบดี จำนวนทั้งสิ้น 71 คน

กองอาคารสถานที่และบริการ สำนักงานอธิการบดี ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบประเมินเป็นผู้บริหาร อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 57.14 รองลงมาคือ นักศึกษา จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 40.48 และบุคลากรภายนอก/ศิษย์เก่า จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.38 ตามลำดับ จากผู้ใช้บริการกองอาคารสถานที่และบริการ สำนักงานอธิการบดี จำนวนทั้งสิ้น 84 คน

สำนักงานสภามหาวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบประเมินเป็นผู้บริหาร อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาคือ นักศึกษา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 และบุคลากรภายนอก/ศิษย์เก่า จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.82 ตามลำดับ จากผู้ใช้บริการสำนักงานสภามหาวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี จำนวนทั้งสิ้น 55 คน

ตอนที่ 2 ผลการประเมินการให้บริการหน่วยงาน

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ปีการศึกษา 2567 ในด้านต่าง ๆ ที่สำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ(4) ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ = 4.09, S.D. = 0.67)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ = 4.12, S.D. = 0.64) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\overline{x}$ = 4.22, S.D. = 0.63) และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{x}$ = 4.04, S.D. = 0.69)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ = 4.19, S.D. = 0.66) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ($\overline{x}$ = 4.31, S.D. = 0.63) และมี 2 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ และเจ้าหน้าที่มีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่ปัดความรับผิดชอบ ($\overline{x}$ = 4.15, S.D. = 0.65)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ = 4.07, S.D. = 0.67) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มี 2 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ช่วงเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม, อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีความเหมาะสม เหมาะสม ($\overline{x}$ = 4.13, S.D. = 0.67) และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ ($\overline{x}$ = 3.95, S.D. = 0.68)

ด้านคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ = 3.99, S.D. = 0.70) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการครบถ้วนและถูกต้อง ($\overline{x}$ = 4.11, S.D. = 0.63) และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ หน่วยงานมีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของการให้บริการของหน่วยงาน ($\overline{x}$ = 3.85, S.D. = 0.73)

รายละเอียดตารางที่ 5

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

รายการ		ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ		
		$\overline{x}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.12	0.64	มาก
1.1	มีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการชัดเจน	4.07	0.66	มาก
1.2	มีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบชัดเจน	4.07	0.60	มาก
1.3	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.04	0.69	มาก
1.4	มีความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อน - หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.18	0.64	มาก
1.5	มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.22	0.63	มาก
2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.19	0.66	มาก
2.1	เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส กิริยามารยาท	4.16	0.71	มาก
2.2	เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.16	0.66	มาก
2.3	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.15	0.65	มาก
2.4	เจ้าหน้าที่มีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่ปัดความรับผิดชอบ	4.15	0.65	มาก
2.5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.31	0.63	มาก
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.07	0.67	มาก
3.1	มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ	3.95	0.68	มาก
3.2	ช่วงเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.13	0.67	มาก
3.3	อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.13	0.67	มาก
4	ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.99	0.70	มาก
4.1	หน่วยงานมีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในงานด้านการให้บริการ	4.00	0.75	มาก
4.2	หน่วยงานมีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของการให้บริการของหน่วยงาน	3.85	0.73	มาก
4.3	การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการครบถ้วนและถูกต้อง	4.11	0.63	มาก
	ภาพรวม 4 ด้าน	4.09	0.67	มาก

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

- เจ้าหน้าที่ทุกท่านควรใส่ใจและให้ความช่วยเหลือผู้มาติดต่อราชการอย่างเหมาะสม แม้ว่างานที่ติดต่ออาจไม่ใช่หน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรงก็ตาม หากพบว่ามีผู้มาติดต่อที่กำลังมองหาความช่วยเหลือ ขอความกรุณาแสดงความเป็นมิตร เช่น การสอบถามเบื้องต้น หรือแนะนำให้ไปยังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ไม่ควรแสดงท่าทีเฉยเมยหรือเพิกเฉยเมื่อเห็นผู้มาติดต่ออยู่ตรงหน้า ทั้งนี้เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการให้บริการและภาพลักษณ์ที่เหมาะสมของหน่วยงาน

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานสภาฯ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

คำชี้แจง :
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ในด้านต่างๆที่สำคัญ 4 ด้านได้แก่ (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4) ด้านคุณภาพการให้บริการ ขอความกรุณาท่านตอบคำถามตามความเป็นจริงจากประสบการณ์ของท่านในการเข้าใช้บริการของสำนักงานสภาฯ สำนักงานอธิการบดี ซึ่งสามารถนำไปปรับปรุงคุณภาพการบริการของสำนักงานสภาฯ สำนักงานอธิการบดีในด้านต่างๆ ต่อไป มหาวิทยาลัยขอขอบพระคุณที่ท่านสละเวลาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้
แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ
ตอนที่ 1 สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานสภา สำนักงานอธิการบดี
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