



มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
NAKHONRATCHASIMA RAJABHAT UNIVERSITY

รายงานผลประเมินคุณภาพการให้บริการ
**สำนักส่งเสริมวิชาการ
และงานทะเบียน**
ปีการศึกษา 2568



บทสรุปผู้บริหาร

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2568

การสำรวจคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2568 โดยกองประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานอธิการบดี ได้ดำเนินการสำรวจคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน ซึ่งเป็นการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ที่สำคัญ 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4) ด้านคุณภาพการให้บริการ และ (5) ด้านทรัพยากร (ประเมินเฉพาะสำนักคอมพิวเตอร์ และสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ)

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจเป็นผู้มาใช้บริการ ประกอบด้วย ผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวนทั้งสิ้น 3,966 คน จาก 8 หน่วยงาน ได้แก่ (1) สถาบันภาษา (2) สถาบันวิจัยไม้กลายหินและทรัพยากรธรณี (3) สถาบันวิจัยและพัฒนา (4) สำนักคอมพิวเตอร์ (5) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (6) สำนักศิลปะและวัฒนธรรม (7) สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และ (8) สำนักงานอธิการบดี

เมื่อพิจารณาเป็นรายหน่วยงาน พบว่า สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีผู้ใช้บริการที่เข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 737 คน จากผู้ตอบทั้งหมด 3,966 คน คิดเป็นร้อยละ 18.58 จากการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า โดยภาพรวม มีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.50$, S.D. = 0.76) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ดังนี้

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.48$, S.D. = 0.77)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.48$, S.D. = 0.83)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.35$, S.D. = 0.61)

ด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.50$, S.D. = 0.76)

จากการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ผู้มาใช้บริการได้มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน ดังนี้



- ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน โดยมองว่าเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือดี ให้คำแนะนำชัดเจน สุภาพ และสามารถตอบข้อสงสัยได้อย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดความประทับใจในการรับบริการ
- ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะให้เจ้าหน้าที่บางส่วนปรับปรุงด้านกริยามารยาท การใช้คำพูด น้ำเสียง และการแสดงออกระหว่างให้บริการ เนื่องจากผู้รับบริการบางรายรู้สึกว่าการสื่อสารที่ไม่เหมาะสม หรือแสดงท่าทีไม่เต็มใจในการให้บริการ
- ผู้รับบริการต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับนักศึกษามากขึ้น โดยควรรับฟังปัญหา อธิบายข้อมูลด้วยเหตุผล และแสดงออกด้วยความสุภาพ รวมถึงหลีกเลี่ยงการพูดกระแทกหรือใช้อารมณ์ขณะให้บริการ
- ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะให้เจ้าหน้าที่พัฒนาความรู้ ความเข้าใจ และแนวปฏิบัติในการให้ข้อมูลให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยเฉพาะการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถให้คำแนะนำแก่นักศึกษาได้อย่างถูกต้องและตรงกัน
- ผู้รับบริการเสนอให้ระบบการยื่นคำร้องหรือการชำระเงินในระบบออนไลน์ ควรมีการระบุวันหมดอายุ หรือกำหนดระยะเวลาดำเนินการอย่างชัดเจน เพื่อป้องกันความสับสนในการใช้งาน
- ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงานบางด้าน เช่น การประกาศผลการเรียนที่ใช้เวลานาน ซึ่งผู้รับบริการต้องการให้มีการปรับปรุงให้รวดเร็วยิ่งขึ้น



คำนำ

รายงานการสำรวจคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2568 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 2569



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
ภาคผนวก.....	13



สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามเพศ.....	5
2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามหน่วยงานที่รับการประเมิน.....	6
3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามสังกัดหน่วยงาน.....	7
4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามสถานภาพ.....	8
5	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ปีการศึกษา 2568.....	11

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

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

ดังนั้น การสำรวจคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง โดยหน่วยงานสายสนับสนุนจะได้นำผลการประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะที่ได้มาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับกำหนดแนวทางและการปรับปรุงรูปแบบการปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างตรงประเด็นและสอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ปีการศึกษา 2568 ด้านต่าง 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 2568 (วงรอบปีการศึกษา คือ 1 มิถุนายน 2568 – 31 พฤษภาคม 2569) และหน่วยงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประกอบด้วย สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สำนักคอมพิวเตอร์ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันวิจัยและพัฒนา สถาบันภาษาสถาบันวิจัยไม่กลายเป็นหินฯ และสำนักงานอธิการบดี ประกอบด้วย หน่วยงานระดับกอง 11 หน่วยงาน ได้แก่ กองกลาง กองคลัง กองกิจการพิเศษ กองวิเทศสัมพันธ์ กองนโยบายและแผน กองบริหารงานบุคคล กองพัฒนานักศึกษา กองประกันคุณภาพการศึกษา กองอาคารสถานที่และบริการ สำนักงานสภามหาวิทยาลัย และกองกฎหมาย

วิธีการดำเนินการ

การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ปีการศึกษา 2568 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการสำรวจข้อมูลในครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการหน่วยงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ปีการศึกษา 2568 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 1 มิถุนายน 2568 – 1 พฤษภาคม 2569

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 2568 พบว่า มีผู้มาใช้บริการที่เข้าตอบแบบประเมินการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน ในภาพรวม จำนวนทั้งสิ้น 3,966 คน รายละเอียดดังตารางที่ 1 - 4

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามเพศ

หน่วยงาน	เพศ (คน)				รวม ทั้งหมด (คน)
	ชาย		หญิง		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	224	30.40	513	69.60	737
สำนักคอมพิวเตอร์	127	36.70	219	63.30	346
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	53	55.20	43	44.80	96
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	88	19.30	367	80.70	455
สถาบันวิจัยและพัฒนา	45	30.20	104	69.80	149
สถาบันภาษา	65	31.40	142	68.60	207
สถาบันวิจัยไม่กลายเป็นหินฯ	18	24.70	55	75.30	73
สำนักงานอธิการบดี	767	40.30	1,136	59.90	1,903
รวม	1,387	34.97	2,579	65.03	3,966

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบประเมินการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2568 ในภาพรวม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 2,579 คน คิดเป็นร้อยละ 65.03 และเป็นเพศชาย จำนวน 1,387 คน คิดเป็นร้อยละ 34.97 ตามลำดับ จากผู้ให้บริการหน่วยงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาภาพรวมจำนวนทั้งสิ้น 3,966 คน

เมื่อพิจารณาเป็นรายหน่วยงาน พบว่า

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 513 คน คิดเป็นร้อยละ 69.60 และเป็นเพศชาย จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 30.40 จากผู้มาใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนจำนวนทั้งสิ้น 737 คน

สำนักคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 63.30 และเป็นเพศชายจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 36.70 จากผู้มาใช้บริการสำนักคอมพิวเตอร์ จำนวนทั้งสิ้น 346 คน

สำนักศิลปะและวัฒนธรรม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 55.20 และเป็นเพศหญิงจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 44.80 จากผู้มาใช้บริการสำนักศิลปะและวัฒนธรรม จำนวนทั้งสิ้น 96 คน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 367 คน คิดเป็นร้อยละ 80.70 และเป็นเพศชาย จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 19.30 จากผู้มาใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวนทั้งสิ้น 1,069 คน

สถาบันวิจัยและพัฒนา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 69.80 และเป็นเพศชาย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 30.20 จากผู้มาใช้บริการสถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวนทั้งสิ้น 149 คน

สถาบันภาษา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 68.60 และเป็นเพศชาย จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 31.40 จากผู้มาใช้บริการสถาบันภาษา จำนวนทั้งสิ้น 207 คน

สถาบันวิจัยไม่กลายเป็นหินฯ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 75.30 และเป็นเพศชาย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 24.70 จากผู้มาใช้บริการสถาบันวิจัยไม่กลายเป็นหินฯ จำนวนทั้งสิ้น 63 คน

สำนักงานอธิการบดี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 1,136 คน คิดเป็นร้อยละ 56.70 และเป็นเพศชาย จำนวน 767 คน คิดเป็นร้อยละ 40.30 จากผู้มาใช้บริการสำนักงานอธิการบดี จำนวนทั้งสิ้น 1,903 คน

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประเมิน

หน่วยงานที่ได้รับการประเมิน	จำนวน	ร้อยละ
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	737	18.58
สำนักคอมพิวเตอร์	346	8.72
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	96	2.42
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	455	11.47
สถาบันวิจัยและพัฒนา	149	3.76
สถาบันภาษา	207	5.22
สถาบันวิจัยไม่กลายเป็นหินฯ	73	1.84
สำนักงานอธิการบดี	1,903	47.98
รวม	3,966	100.00

จากตารางที่ 2 ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบประเมินการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2568 ในภาพรวม ส่วนใหญ่เข้าตอบแบบประเมินการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี จำนวน 1,903 คิดเป็นร้อยละ 47.98 รองลงมาคือ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 737 คิดเป็นร้อยละ 18.58, สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 455 คิดเป็นร้อยละ 11.47, สำนักคอมพิวเตอร์ จำนวน 346 คิดเป็นร้อยละ 8.72, สถาบันภาษา จำนวน 207 คิดเป็นร้อยละ 5.22, สถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 149 คิดเป็นร้อยละ 3.76, สำนักศิลปะและวัฒนธรรม จำนวน 96 คิดเป็นร้อยละ 2.42 และสถาบันวิจัยไม่กลายเป็นหินฯ จำนวน 73 คิดเป็นร้อยละ 1.84 ตามลำดับ



ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามสังกัดหน่วยงาน

สังกัดหน่วยงานผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หน่วยงาน/บุคลากรนอกมหาวิทยาลัย	609	15.36
คณะครุศาสตร์	767	19.34
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	581	14.65
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	257	6.48
คณะวิทยาการจัดการ	307	7.74
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	165	4.16
คณะสาธารณสุขศาสตร์	143	3.61
คณะพยาบาลศาสตร์	147	3.71
สำนักงานอธิการบดี	327	8.25
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	42	1.06
สำนักคอมพิวเตอร์	384	9.68
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	20	0.50
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	28	0.71
สถาบันวิจัยและพัฒนา	71	1.79
สถาบันภาษา	37	0.93
สถาบันวิจัยไม่กลายเป็นหินฯ	45	1.13
สำนักการเรียนรู้ตลอดชีวิต	36	0.91
รวม	3,966	100.00

จากตารางที่ 3 ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบประเมินการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2568 ในภาพรวม ส่วนใหญ่เป็นบุคลากร/นักศึกษาสังกัดคณะครุศาสตร์ จำนวน 767 คน คิดเป็นร้อยละ 19.34 รองลงมา คือ หน่วยงาน/บุคลากรนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 609 คน คิดเป็นร้อยละ 15.36, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 581 คน คิดเป็นร้อยละ 14.65, สำนักคอมพิวเตอร์ จำนวน 384 คน คิดเป็นร้อยละ 9.68, สำนักงานอธิการบดี จำนวน 327 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25, คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 307 คน คิดเป็นร้อยละ 7.74, คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 6.48, คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 4.16, คณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 3.71, คณะสาธารณสุขศาสตร์ จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 3.61, สถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 1.79, สถาบันวิจัยไม่กลายเป็นหินฯ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 1.13, สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 1.06, สถาบันภาษา จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 0.93, สำนักการเรียนรู้ตลอดชีวิต จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 0.91, สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 0.71, และสำนักศิลปะและวัฒนธรรม จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามสถานภาพ

หน่วยงาน	สถานภาพ (คน)						รวม
	นักศึกษา		ผู้บริหารอาจารย์ /เจ้าหน้าที่		บุคลากร ภายนอก /ศิษย์เก่า		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	570	77.30	139	18.90	28	3.80	737
สำนักคอมพิวเตอร์	126	36.40	138	39.90	82	23.70	346
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	9	9.40	74	77.10	13	13.50	96
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	417	91.60	27	5.90	11	2.40	455
สถาบันวิจัยและพัฒนา	2	1.30	110	73.80	37	24.80	149
สถาบันภาษา	68	32.90	65	31.40	74	35.70	207
สถาบันวิจัยไม่กลายเป็นหินฯ	9	12.30	30	41.10	34	46.60	73
สำนักงานอธิการบดี	709	37.30	832	43.70	362	19.00	1,903
รวม	1,910	48.16	1,415	35.68	641	16.16	3,996

จากตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบประเมินการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2568 ภาพรวม โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 1,910 คน คิดเป็นร้อยละ 48.16 รองลงมาคือ ผู้บริหาร อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 1,415 คน คิดเป็นร้อยละ 35.68 และบุคลากรภายนอก/ศิษย์เก่า จำนวน 641 คน คิดเป็นร้อยละ 16.16 ตามลำดับ จากผู้ให้บริการหน่วยงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จำนวนทั้งสิ้น 3,966 คน

เมื่อพิจารณาเป็นรายหน่วยงาน พบว่า

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบประเมินเป็นนักศึกษา จำนวน 570 คน คิดเป็นร้อยละ 77.30 รองลงมาคือ ผู้บริหาร อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 18.90 และบุคลากรภายนอก/ศิษย์เก่า จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ จากผู้ให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวนทั้งสิ้น 737 คน

สำนักคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบประเมินเป็นผู้บริหาร อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 39.90 รองลงมาคือ นักศึกษา จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 36.40 และบุคลากรภายนอก/ศิษย์เก่า จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 23.70 ตามลำดับ จากผู้ให้บริการสำนักคอมพิวเตอร์ จำนวนทั้งสิ้น 346 คน

สำนักศิลปะและวัฒนธรรม ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบประเมินเป็นผู้บริหาร อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 77.10 รองลงมาคือ บุคลากรภายนอก/ศิษย์เก่า จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 และนักศึกษา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.40 ตามลำดับ จากผู้ให้บริการสำนักศิลปะและวัฒนธรรม จำนวนทั้งสิ้น 96 คน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบประเมินเป็นนักศึกษา จำนวน 417 คน คิดเป็นร้อยละ 91.60 รองลงมาคือ ผู้บริหาร อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 5.90 และบุคลากรภายนอก/ศิษย์เก่า จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40 ตามลำดับ จากผู้ให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวนทั้งสิ้น 455 คน

สถาบันวิจัยและพัฒนา ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบประเมินเป็นผู้บริหาร อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 73.80 รองลงมาคือ บุคลากรภายนอก/ศิษย์เก่า จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80 และนักศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 จากผู้ให้บริการสถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวนทั้งสิ้น 149 คน

สถาบันภาษา ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบประเมินเป็นบุคลากรภายนอก/ศิษย์เก่า จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 35.70 รองลงมาคือ นักศึกษา จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 32.90 และผู้บริหาร อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 31.40 ตามลำดับ จากผู้ให้บริการสถาบันภาษา จำนวนทั้งสิ้น 207 คน

สถาบันวิจัยไม่กลายเป็นหินฯ ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบประเมินเป็นบุคลากรภายนอก/ศิษย์เก่า จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 46.60 รองลงมาคือ ผู้บริหาร อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 41.10 และนักศึกษา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 12.30 ตามลำดับ จากผู้ให้บริการสถาบันวิจัยไม่กลายเป็นหินฯ จำนวนทั้งสิ้น 73 คน

สำนักงานอธิการบดี ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบประเมินเป็นผู้บริหาร อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 832 คน คิดเป็นร้อยละ 43.70 รองลงมา คือนักศึกษา จำนวน 709 คน คิดเป็นร้อยละ 37.30 และบุคลากรภายนอก/ศิษย์เก่า จำนวน 362 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ตามลำดับ จากผู้ให้บริการสำนักงานอธิการบดี จำนวนทั้งสิ้น 1,903 คน

ตอนที่ 2 ผลการประเมินการให้บริการหน่วยงาน

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ปีการศึกษา 2568 ในด้านต่างๆ ที่สำคัญ 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4) ด้านคุณภาพการให้บริการ และ (5) ด้านทรัพยากร (ประเมินเฉพาะสำนักคอมพิวเตอร์ และสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ) พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x} = 4.50$, S.D. = 0.76)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x} = 4.48$, S.D. = 0.77) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{x} = 4.50$, S.D. = 0.77) และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.46$, S.D. = 0.78)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x} = 4.48$, S.D. = 0.83) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ($\bar{x} = 4.53$, S.D. = 0.79) และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ศึกษามารยาท ($\bar{x} = 4.45$, S.D. = 0.87)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x} = 4.35$, S.D. = 0.61) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{x} = 4.52$, S.D. = 0.74) และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ ($\bar{x} = 4.04$, S.D. = 0.33)

ด้านคุณภาพการให้บริการ ภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x} = 4.50$, S.D. = 0.76) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ หน่วยงานมีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการงานด้านการให้บริการ ($\bar{x} = 4.51$, S.D. = 0.75) และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการครบถ้วน และถูกต้อง ($\bar{x} = 4.49$, S.D. = 0.76)

รายละเอียดตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ
 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ปีการศึกษา 2568

รายการ		ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ		
		$\bar{x}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.48	0.77	มาก
1.1	มีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการชัดเจน	4.47	0.76	มาก
1.2	มีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบชัดเจน	4.47	0.75	มาก
1.3	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.46	0.78	มาก
1.4	มีความเป็นธรรมชาติของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อน - หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.49	0.77	มาก
1.5	มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.50	0.77	มาก
2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.48	0.83	มาก
2.1	เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ทักทายมารยาท	4.45	0.87	มาก
2.2	เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.47	0.85	มาก
2.3	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.49	0.80	มาก
2.4	เจ้าหน้าที่มีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่ปิดความลับผิดชอบ	4.49	0.85	มาก
2.5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.53	0.79	มากที่สุด
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.35	0.61	มาก
3.1	มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ	4.04	0.33	มาก
3.2	ช่วงเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.50	0.76	มาก
3.3	อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.52	0.74	มากที่สุด
4	ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.50	0.76	มาก
4.1	หน่วยงานมีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ	4.51	0.75	มากที่สุด
4.2	หน่วยงานมีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของการให้บริการของหน่วยงาน	4.49	0.76	มาก
4.3	การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการครบถ้วนและถูกต้อง	4.50	0.77	มาก
ภาพรวม 4 ด้าน		4.50	0.76	มาก



ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

- ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน โดยมองว่าเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือดี ให้คำแนะนำชัดเจน สุภาพ และสามารถตอบข้อสงสัยได้อย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดความประทับใจในการรับบริการ
- ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะให้เจ้าหน้าที่บางส่วนปรับปรุงด้านกริยามารยาท การใช้คำพูด น้ำเสียง และการแสดงออกระหว่างให้บริการ เนื่องจากผู้รับบริการบางรายรู้สึกว่าการสื่อสารที่ไม่เหมาะสม หรือแสดงท่าทีไม่เต็มใจในการให้บริการ
- ผู้รับบริการต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับนักศึกษามากขึ้น โดยควรรับฟังปัญหา อธิบายข้อมูล ด้วยเหตุผล และแสดงออกด้วยความสุภาพ รวมถึงหลีกเลี่ยงการพูดกระแทกหรือใช้อารมณ์ขณะให้บริการ
- ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะให้เจ้าหน้าที่พัฒนาความรู้ ความเข้าใจ และแนวปฏิบัติในการให้ข้อมูลให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยเฉพาะการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถให้คำแนะนำแก่นักศึกษาได้อย่างถูกต้อง และตรงกัน
- ผู้รับบริการเสนอให้ระบบการยื่นคำร้องหรือการชำระเงินในระบบออนไลน์ ควรมีการระบุวันหมดอายุ หรือกำหนดระยะเวลาดำเนินการอย่างชัดเจน เพื่อป้องกันความสับสนในการใช้งาน
- ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงานบางด้าน เช่น การประกาศผลการเรียนที่ใช้เวลานาน ซึ่งผู้รับบริการต้องการให้มีการปรับปรุงให้รวดเร็วยิ่งขึ้น



ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

WELCOME

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
ปีการศึกษา 2568

กองประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อ การให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและ งานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

คำชี้แจง :

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในด้านต่างๆที่สำคัญ 4 ด้านได้แก่ (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4) ด้านคุณภาพการให้บริการ ขอความกรุณาท่านตอบคำถามตามความเป็นจริงจากประสบการณ์ของท่านในการเข้าใช้บริการของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ซึ่งสามารถนำไปปรับปรุงคุณภาพการบริการของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในด้านต่างๆ ต่อไป มหาวิทยาลัยขอขอบพระคุณที่ท่านสละเวลาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

เพศ *

☐ ชาย

☐ หญิง



- ☐ นักศึกษา
- ☐ อาจารย์/เจ้าหน้าที่
- ☐ บุคคลภายนอก/ศิษย์เก่า

สังกัดหน่วยงาน *

เลือก ▼

มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

1. มีขั้นตอน

กระบวนการ

ดำเนินการ

ชัดเจน

☐
☐
☐
☐
☐

2. มีการดำเนิน

งานตามขั้นตอน

อย่างเป็นระบบ

ชัดเจน

☐
☐
☐
☐
☐

3. มีความชัดเจน

ในการอธิบาย

ชี้แจง และ

แนะนำขั้นตอน

การให้บริการ

☐
☐
☐
☐
☐

4. ความเป็น

ธรรมของชั้น

ตอน วิธีการให้

บริการ (เรียง

ตามลำดับก่อน

หลังมีความ

เสมอภาคเท่า

เทียมกัน)

☐
☐
☐
☐
☐

5. มีการให้บริการ

เป็นไปตามระยะ

เวลาที่กำหนด

☐
☐
☐
☐
☐

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส กิริยามารยาท	☐	☐	☐	☐	☐
2.เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และ ความพร้อมในการให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
3.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	☐	☐	☐	☐	☐
4.เจ้าหน้าที่มีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่ปิดความรับผิดชอบ	☐	☐	☐	☐	☐
5.เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	☐	☐	☐	☐	☐

มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

1. มีช่องทาง
เลือกใช้บริการ
ได้หลายรูปแบบ

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

2. ช่วงเวลาการ
ให้บริการมีความ
เหมาะสม

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

3. อุปกรณ์/
เครื่องมือในการ
ให้บริการมีความ
เหมาะสม

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

ด้านคุณภาพการให้บริการ *

มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

1. หน่วยงานมี
การนำระบบ
สารสนเทศมาใช้
ในงานด้านการให้
บริการ

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

2. หน่วยงานมีการ
เผยแพร่
ประชาสัมพันธ์
ข้อมูลข่าวสาร
ของการให้บริการ
ของหน่วยงาน

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

3. การให้บริการที่
ได้รับตรงตาม
ความต้องการ
ครบถ้วนและถูก
ต้อง

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

คำตอบของคุณ

ส่ง

ล้างแบบฟอร์ม

Google ฟอรม





รายงานผลประเมินคุณภาพการให้บริการ
หน่วยงานสายสนับสนุน
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ประจำปีการศึกษา 2568

กองประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานอธิการบดี
340 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ถนนสุรนารายณ์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง
จังหวัดนครราชสีมา 30000