

**สรุปผลประเมินความพึงพอใจในการเข้ารับบริการสำนักงาน  
คณะบดีคณะครุศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา  
ปีการศึกษา 2568  
(ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2568 - 25 พฤษภาคม 2569)**

---

**ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบประเมิน**

ข้อถาม	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	หญิง	70	69.31
	ชาย	31	30.69
	<b>รวม</b>	<b>101</b>	<b>100</b>
สถานะผู้รับบริการ	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	39	38.62
	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	3	2.97
	อาจารย์	36	35.64
	ศิษย์เก่า	12	11.88
	บุคลากร	10	9.90
	บุคคลทั่วไป	1	0.99
	<b>รวม</b>	<b>101</b>	<b>100</b>
จำนวนครั้งที่เคยได้มาขอรับบริการ	1-5 ครั้ง	40	39.60
	มากกว่า 10 ครั้ง	38	37.62
	ไม่เคยขอรับบริการ	13	12.87
	5-10 ครั้ง	10	9.90
	<b>รวม</b>	<b>101</b>	<b>100</b>

**ความพึงพอใจในการรับบริการ**

รายการประเมิน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
<b>1. ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ</b>	<b>4.27</b>	<b>1.07</b>	<b>มาก</b>
1.1 ขั้นตอนกระบวนการให้บริการ	4.32	1.06	มาก
1.2 ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับบริการ	4.27	1.05	มาก
1.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.23	1.12	มาก
<b>2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ</b>	<b>4.32</b>	<b>1.10</b>	<b>มาก</b>
2.1 ความสุภาพและอัธยาศัยของผู้ให้บริการ	4.34	1.09	มาก
2.2 ความสามารถในการตอบคำถามหรือแก้ปัญหาของผู้ให้บริการ	4.30	1.11	มาก
<b>3. ด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่</b>	<b>4.38</b>	<b>1.03</b>	<b>มาก</b>
3.1 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่	4.43	1.02	มาก
3.2 ความเพียงพอของพื้นที่รองรับผู้รับบริการ	4.34	1.05	มาก
3.3 ความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก	4.37	1.04	มาก
<b>4. ความพึงพอใจโดยรวม</b>	<b>4.34</b>	<b>1.09</b>	<b>มาก</b>
<b>ความพึงพอใจภาพรวมทั้งหมด</b>	<b>4.32</b>	<b>1.07</b>	<b>มาก</b>

ข้อมูล ณ วันที่ 25 พฤษภาคม 2569

### การวิเคราะห์ผลการประเมิน

จากสรุปผลประเมินความพึงพอใจในการเข้ารับบริการสำนักงานคณะบดีคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ปีการศึกษา 2568 พบว่า ผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.07 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในระดับที่ดี โดยเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะอาดมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.38 รองลงมาคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสะอาด และเป็นระเบียบของสถานที่

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 รองลงมาคือ ความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 อย่างไรก็ตาม ผลการประเมินทุกรายการยังอยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการโดยรวมมีคุณภาพ แต่ยังมีประเด็นที่สามารถนำไปพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยเฉพาะด้านกระบวนการและความรวดเร็วในการให้บริการ

### **ปัจจัยหรือสาเหตุที่ส่งผลต่อผลการประเมิน**

ปัจจัยที่ส่งผลให้ผลการประเมินโดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเกิดจากบุคลากรสายสนับสนุนมีความสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดี และสามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้ในระดับที่เหมาะสม รวมทั้งสถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่พร้อมต่อการใช้งาน ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการรับบริการในภาพรวม

อย่างไรก็ตาม ประเด็นด้านกระบวนการให้บริการ โดยเฉพาะความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าประเด็นอื่น อาจเนื่องมาจากบางกระบวนการยังมีขั้นตอนที่ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อมูล การประสานงาน หรือการดำเนินการตามระเบียบของหน่วยงาน ส่งผลให้ผู้รับบริการบางส่วนอาจรับรู้ว่าการให้บริการยังไม่รวดเร็วเท่าที่ควร นอกจากนี้ ความแตกต่างของลักษณะงานและปริมาณงานในแต่ละช่วงเวลา อาจส่งผลต่อความรวดเร็วและความต่อเนื่องของการให้บริการด้วย

### **แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ**

คณะครุศาสตร์จะปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้มีความรวดเร็วและชัดเจนมากขึ้น โดยจัดทำขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงานให้เป็น

ระบบ ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน และกำหนดระยะเวลาการดำเนินงานของแต่ละประเภทบริการให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถทราบแนวทางการดำเนินงานและเตรียมข้อมูลหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง ตั้งแต่ต้น

คณะครุศาสตร์จะพัฒนาช่องทางการสื่อสารข้อมูลการให้บริการให้เข้าถึงง่ายและเป็นปัจจุบัน เช่น

การจัดทำข้อมูลขั้นตอนการรับบริการ แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง รายการเอกสารที่ต้องใช้ และช่องทางติดต่อสอบถาม เพื่อช่วยลดระยะเวลาในการประสานงานและลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูล que ผู้รับบริการได้รับ

นอกจากนี้ หน่วยงานจะส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุนด้านการสื่อสาร การให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น รวมทั้งจะติดตามผลการให้บริการและรวบรวมข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำข้อมูลมาใช้ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในรอบต่อไป อย่างเป็นรูปธรรม