

## 6.6 Student support services are shown to be subjected to evaluation, benchmarking, and enhancement.

**หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา** มีการประเมินความพึงพอใจ

ต่อการบริหารหลักสูตรและระบบสนับสนุนนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อติดตามคุณภาพการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนการเรียนรู้และการพัฒนานักศึกษา ได้แก่ ด้านหลักสูตร อาจารย์ผู้สอน ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา กระบวนการเรียนการสอน กิจกรรมเสริมหลักสูตร สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ระบบห้องเรียน และการให้บริการของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน ผลการประเมินดังกล่าวถูกนำมาใช้ในการวิเคราะห์แนวโน้ม เทียบเคียงผลการดำเนินงานย้อนหลัง และกำหนดประเด็นการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ดังตารางที่ 6.6.1

**ตารางที่ 6.6.1** ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารหลักสูตรและระบบสนับสนุนนักศึกษา

ด้านที่ประเมิน	ปีการศึกษา				
	2564	2565	2566	2567	2568
หลักสูตร (AUN-QA 6.1)					
อาจารย์ผู้สอน (AUN-QA 6.2, 6.3)					
ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา (AUN-QA 6.3)					
กระบวนการเรียนการสอน (AUN-QA 6.2, 6.3)					
กิจกรรมเสริมหลักสูตร (AUN-QA 6.4)					
สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ (AUN-QA 6.2, 6.4)					
ระบบห้องเรียน (AUN-QA 6.3, 6.6)					
การให้บริการเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน (AUN-QA 6.5, 6.6)	-	-	-	-	
<b>ภาพรวม</b>					

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มีการประเมินความพึงพอใจต่อระบบบริการสนับสนุนนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการติดตามคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนระดับมหาวิทยาลัย ซึ่งมีบทบาทในการส่งเสริมการเรียนรู้ การพัฒนานักศึกษา และการให้บริการด้านวิชาการและไม่ใช่วิชาการแก่ผู้เรียน ทั้งนี้ ผลการประเมินดังกล่าวสามารถนำมาใช้ในการพิจารณาแนวโน้มคุณภาพการให้บริการ การเทียบเคียงผลการดำเนินงานย้อนหลัง และการกำหนดแนวทางปรับปรุงระบบบริการสนับสนุนนักศึกษาให้ตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมากยิ่งขึ้น โดยมีผลการประเมินย้อนหลัง 5 ปีการศึกษา ระหว่างปีการศึกษา 2564–2568 ดังตารางที่ 6.6.2

**ตารางที่ 6.6.2** ผลการประเมินความพึงพอใจต่อระบบบริการสนับสนุน  
นักศึกษาระดับมหาวิทยาลัย  
ปีการศึกษา 2564–2568

ระบบบริการสนับสนุนนักศึกษา	ปีการศึกษา				
	2564	2565	2566	2567	2568
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	4.90	4.89	4.65	4.24	4.50
สำนักคอมพิวเตอร์	4.45	4.24	4.07	4.41	4.66
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	4.57	4.74	4.81	4.96	4.91
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.63	4.44	3.85	4.64	3.97
สถาบันภาษา	4.37	4.52	4.00	4.27	4.32
สถาบันวิจัยและพัฒนา	4.35	4.26	4.15	4.17	4.37
สถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินและทรัพยากรทางธรณี	4.35	4.25	4.30	4.34	4.36

กองพัฒนานักศึกษา อธิการบดี	สำนักงาน	4.6 0	4.5 7	4.5 3	4.5 2	4.5 2
กองอาคารสถานที่และบริการ งานอธิการบดี	สำนัก	4.5 6	4.6 3	3.8 1	3.9 5	4.11
กองคลัง	สำนักงานอธิการบดี	4.3 5	4.1 0	4.1 8	4.3 0	4.3 8

นอกจากการประเมินระบบบริการสนับสนุนนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัยแล้ว คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจในการเข้ารับบริการสำนักงานคณบดี คณะครุศาสตร์ ปีการศึกษา 2568 ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2568 ถึงวันที่ 25 พฤษภาคม 2569 เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการติดตามคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนระดับคณะ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการสนับสนุนการดำเนินงานของหลักสูตร อาจารย์ นักศึกษา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยมีผู้ตอบแบบประเมินจำนวน 101 คน ประกอบด้วย นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 38.62 อาจารย์ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 35.64 ศิษย์เก่า จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 11.88 บุคลากร จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 9.90 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.97 และบุคคลทั่วไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.99 ผลการประเมินดังกล่าวสามารถนำไปใช้ประกอบการพัฒนากระบวนการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังตารางที่ 6.6.3

**ตารางที่ 6.6.3** ผลการประเมินความพึงพอใจในการเข้ารับบริการสำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์  
ปีการศึกษา 2568

ด้านที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	S.D .	ระดับ
1. ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ	4.27	1.07	มาก
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.32	1.10	มาก

ด้านที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	S.D .	ระดับ
3. ด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่	4.38	1.03	มาก
4. ความพึงพอใจโดยรวม	4.34	1.09	มาก
<b>ความพึงพอใจภาพรวมทั้งหมด</b>	<b>4.32</b>	<b>1.07</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 6.6.6 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจในการเข้ารับบริการสำนักงานคนบดี

คณะครุศาสตร์ ปีการศึกษา 2568 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.07 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.38 รองลงมาคือ ความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ตามลำดับ ส่วนด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ซึ่งแม้อยู่ในระดับมาก แต่เป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น

คณะครุศาสตร์จะนำผลการประเมินดังกล่าวไปใช้เป็นข้อมูลตั้งต้นในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานคนบดี คณะครุศาสตร์ในระยะต่อไป โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาขั้นตอนการให้บริการให้มีความชัดเจนและรวดเร็วยิ่งขึ้น การลดความซ้ำซ้อนของกระบวนการ การจัดทำข้อมูลหรือแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องให้เข้าถึงง่าย และการพัฒนาช่องทางการสื่อสารกับผู้รับบริการให้เป็นปัจจุบัน รวมทั้งการส่งเสริมศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุนด้านการให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการและสนับสนุนการดำเนินงานของหลักสูตรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในปีการศึกษาถัดไป