

รายงานผลการประเมิน ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อ การให้บริการนิสิตและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

ปีการศึกษา 2567



รายงานโดย :

กองบริการการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการนิสิตและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้
ในระดับมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีการศึกษา 2567

จากการสอบถามความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวรระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการนิสิตและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ในระดับมหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2567 ในช่วงระหว่างวันที่ 11 กุมภาพันธ์ ถึง 4 พฤษภาคม 2568 ผ่าน Google Form โดยประชาสัมพันธ์ไว้ที่หน้าเพจของระบบทะเบียนออนไลน์ (REG) โดยแบบสอบถามประกอบด้วยการประเมิน 4 ส่วน ประกอบด้วย 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2. การประเมินความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการนิสิตและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ 3. การประเมินความผูกพันกับมหาวิทยาลัย และ 4. ข้อมูลความไม่พึงพอใจ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผลการประเมินความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ส่วนแรกประกอบด้วยข้อมูลพื้นฐานทั่วไป โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามรวมจำนวนทั้งสิ้น 223 คน เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี 198 คน ร้อยละ 88.79 และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา 25 คน ร้อยละ 11.21 โดยมีรายละเอียดดังตาราง ดังนี้

ระดับ	ชั้นปี	ร้อยละ	เพศ (ร้อยละ)			ร้อยละคณะผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด 3 อันดับแรก
			ชาย	หญิง	ไม่ระบุ	
ปริญญาตรี	1	34.85	20.20	76.26	3.54	1. คณะนิติศาสตร์ (25.25) 2. คณะมนุษยศาสตร์ (23.23) 3. คณะสาธารณสุขศาสตร์ (12.63)
	2	24.24				
	3	15.15				
	4	21.72				
	5	2.53				
	6	1.52				
บัณฑิตศึกษา	1	12.00	20.00	76.00	4.00	1. คณะสาธารณสุขศาสตร์ (88.00) 2. คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ (8.00) 3. คณะมนุษยศาสตร์ (4.00)
	2	60.00				
	3	16.00				
	4	8.00				
	5	4.00				

ส่วนที่สอง ผลการประเมินความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการนิสิตและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของนิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.03) โดยมีรายละเอียดดังตาราง ดังนี้

ระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ (จากระดับ 5)	
	ปริญญาตรี	บัณฑิตศึกษา
ความพึงพอใจ อันดับ 1	ระบบการจัดการเรียนการสอน เช่น MS Teams Zoom (4.16)	ระบบทะเบียนออนไลน์ (REG) (4.48)
ความพึงพอใจ อันดับ 2	การให้บริการช่วยเหลือกรณีเหตุฉุกเฉินนิสิต (4.14)	ระบบการจัดการเรียนการสอน เช่น MS Teams Zoom (4.21)
ความพึงพอใจ อันดับ 3	E-learning (รายวิชาที่สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง) (4.13)	E-learning (รายวิชาที่สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง) (4.17)

ทั้งนี้ นิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุน สิ่งอำนวยความสะดวก และโครงสร้างพื้นฐานภายในมหาวิทยาลัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) และระดับบัณฑิตศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.15) โดยมีรายละเอียดดังตาราง ดังนี้

ระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก	ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐาน ภายในมหาวิทยาลัย (จากระดับ 5)	
	ปริญญาตรี	บัณฑิตศึกษา
ความพึงพอใจ อันดับ 1	ห้องสมุด (4.40)	ห้องสมุด (4.36)
ความพึงพอใจ อันดับ 2	Co-working space (อาคาร QS ชั้น 1 และ Commons อาคารปราบไตรจักร ชั้น 1) (4.08)	อาคารเรียนรวม QS (4.27)
ความพึงพอใจ อันดับ 3	รถไฟฟ้ารับ-ส่งภายในมหาวิทยาลัย (Shuttle Buses) และการให้บริการด้านการพัฒนาภาษาอังกฤษ การอบรมพัฒนาภาษาอังกฤษ การจัดสอบภาษาอังกฤษของศูนย์ภาษา (4.05)	อาคารเรียนรวมปราบไตรจักร 1 (4.23)

ส่วนที่สาม ผลการประเมินความผูกพันกับมหาวิทยาลัย ของนิสิตระดับปริญญาตรี มีความผูกพันกับมหาวิทยาลัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25) และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ส่วนที่สี่ ผลการประเมินข้อมูลความไม่พึงพอใจ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะ

ด้านบริการ

1. ระบบจัดการและสนับสนุนการเรียน

ระบบลงทะเบียนล่าช้า และไม่เสถียร การเข้าใช้งานพร้อมกันแล้วเว็บค้าง และช้า

2. อาคารเรียนรวม (QS และปราบไตรจักร) และสิ่งอำนวยความสะดวก

อาคารเรียนรวม (QS และปราบไตรจักร) ระบบระบายอากาศ ลิฟต์ไม่พอ ห้องเรียน (โต๊ะ/พื้น) สัญญาณอินเทอร์เน็ตช้า ไม่ปลอดภัย (มีคนแอบมองในห้องน้ำ) ยุงเยอะ ห้องน้ำ ควรมีทิชชู ที่จอดรถไม่เพียงพอ

3. การให้คำปรึกษา

นิสิตไม่ทราบว่า จะขอรับคำปรึกษาจากใคร ขาดการประชาสัมพันธ์ ขาดบุคลากร ต้องการให้มีช่องทางออนไลน์

4. กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)

อยากให้ยกเลิกชั่วโมงจิตอาสา หรือลดจำนวนชั่วโมงลง เนื่องจากต้องเอาเวลาไปทำงาน หรือเรียน การประชาสัมพันธ์ ข้อมูลไม่ชัดเจน ขั้นตอนไม่สะดวก

5. ด้านแพลตฟอร์มสำหรับการเรียนรู้

เว็บไซต์ล้าสมัย (ไม่ทันสมัย) ใช้งานยาก (UI/UX) ไม่เสถียร

6. ด้านอื่นๆ

ตารางสอบ ปรับให้ไม่อัดแน่นเกินไป มีสัปดาห์อ่านหนังสือ ภาษาต่างประเทศ เพิ่มความหลากหลาย ห้อง Co-working ต้องการระบบจอง และเพิ่มกล่องวงจรปิดในอาคาร QS

ด้านการบริการและการสนับสนุนด้านอื่น ๆ ที่ไม่ใช่วิชาการ เพิ่มเติม

1. กิจกรรมพัฒนานิสิต และความถี่ของกิจกรรม

ต้องการให้มีกิจกรรมต่อเนื่อง แต่ไม่ถี่เกินไป

2. ด้านความหลากหลาย และความทั่วถึง

ต้องการให้กิจกรรมมีความหลากหลายและส่งเสริมทักษะที่จำเป็น เช่น การพูด ภาวะความเป็นผู้นำ การให้คำปรึกษา การเข้าถึง ต้องการให้มีศูนย์และช่องทางที่เข้าถึงง่ายขึ้น ต้องการให้มีผู้เชี่ยวชาญ ด้านสุขภาพจิตเพิ่มขึ้น ดูแลสุขภาพกายและใจให้ทั่วถึง

3. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล เช่น ด้านการศึกษา ด้านทุนการศึกษา ข้อมูลทั่วไป
มีช่องทางที่รวบรวมข้อมูลด้านการศึกษาอย่างเป็นระบบ ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์
ทุนมากขึ้น ข้อมูลในเว็บไซต์หายาก ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ให้ชัดเจน
4. ด้านแหล่งรวบรวมข้อมูลการทำงาน
ต้องการแพลตฟอร์มที่รวมข้อมูลฝึกงาน/สมัครงาน
5. ด้านสุขภาวะจิต สุขภาพกาย ปรับตัว การเรียน และอื่น ๆ
มีปัญหาด้านสุขภาพจิต การป้องกันโรครณรงค์ให้ใส่หน้ากาก จัดกิจกรรมออกกำลังกายเข้า
และสิ่งอำนวยความสะดวก เพิ่มศูนย์สุขภาพ การปรับตัว ปัญหาการเรียน ปัญหาบุคลิกภาพ และ
การวางแผนอาชีพ

ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ สิ่งอำนวยความสะดวก และโครงสร้างพื้นฐาน เพิ่มเติม

1. สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ และสิ่งอำนวยความสะดวก
อินเทอร์เน็ต/Wi-Fi ชำ ไม่เสถียร ไม่ครอบคลุม ทุกพื้นที่โต๊ะ/คอมพิวเตอร์/เมาส์/โปรเจกเตอร์
ในห้องเรียน ลิฟต์ไม่เพียงพอ
2. โครงสร้างพื้นฐาน
ถนนและทางเดิน ชำรุด มีลูกระนาด ทางเท้าพัง ไม่เรียบ ไฟส่องสว่างไม่เพียงพอ ที่จอดรถ
ไม่เพียงพอ ไม่เป็นระบบ อาคารและอุปกรณ์ควรปรับปรุง ระบบบำบัดน้ำในสระว่ายน้ำ โรงอาหาร
ไม่เพียงพอ และราคาอาหารแพง

ด้านแหล่งสนับสนุนการเรียนรู้

1. ห้องสมุด
ควรเพิ่มหนังสือที่ทันสมัย ปรับปรุงระบบยืม-คืน ขยายเวลาทำการ เพิ่มห้องคาราโอเกะ บอร์ดเกม
พื้นที่อ่านหนังสือ ที่ทำงานกลุ่ม ขยายพื้นที่ เพิ่มปลั๊กไฟและแสงสว่าง การเข้าถึงอุปกรณ์ ยืม/เช่า iPad
คอมพิวเตอร์ไม่พอสำหรับการสอบ
2. ศูนย์ภาษา
ควรจัดให้มีศูนย์ฝึกภาษา ต้องการให้มีการบริการและสนับสนุนซอฟต์แวร์ สนับสนุน Canva Pro
เพื่อการใช้งานที่สะดวกเพิ่มขึ้น
3. ระบบขนส่งและสันตนาการ
ระบบขนส่งในมหาวิทยาลัย (รถส้ม) เพิ่มจำนวนรถ ปรับปรุงเส้นทาง และพื้นที่ออกกำลังกายควร
เพิ่มพื้นที่ตีแบต Gym ใหญ่ขึ้น ปรับปรุงถนนรอบสระน้ำ เพื่อการวิ่ง

กล่าวโดยสรุปจาก จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของนิสิต พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มาก" ทุกด้าน อย่างไรก็ตาม ยังมีประเด็นที่มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญและดำเนินการปรับปรุงอย่างเร่งด่วนเพื่อยกระดับการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

**รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการนิสิตและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้
ในระดับมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีการศึกษา 2567**

จากการสอบถามความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวรระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีต่อการให้บริการนิสิตและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ในระดับมหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2567 ในช่วงระหว่างวันที่ 11 กุมภาพันธ์ ถึง 4 พฤษภาคม 2568 ผ่าน Google Form โดยประชาสัมพันธ์ไว้ที่หน้าเพจของระบบทะเบียนออนไลน์ (REG) มีผู้ตอบแบบสอบถามรวมจำนวนทั้งสิ้น 223 คน มีสรุปผลการประเมินดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 223 คน มีสถานภาพเป็นนิสิตระดับปริญญาตรี ร้อยละ 88.79 และเป็นนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ร้อยละ 11.21

นิสิตระดับปริญญาตรี เป็นเพศหญิง ร้อยละ 76.26 เพศชาย ร้อยละ 20.20 และไม่ระบุเพศ ร้อยละ 3.54 ส่วนใหญ่สังกัดคณะนิติศาสตร์ ร้อยละ 25.25 รองลงมาสังกัดคณะมนุษยศาสตร์ ร้อยละ 23.23 และคณะสาธารณสุขศาสตร์ ร้อยละ 12.63 ตามลำดับ ซึ่งส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 ร้อยละ 34.85 รองลงมาอยู่ชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 24.24 และชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 21.72 ตามลำดับ

ส่วนนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา เป็นเพศหญิง ร้อยละ 76.00 เพศชาย ร้อยละ 20.00 และไม่ระบุเพศ ร้อยละ 4.00 ส่วนใหญ่สังกัดคณะสาธารณสุขศาสตร์ ร้อยละ 88.00 รองลงมาสังกัดคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ ร้อยละ 8.00 และคณะมนุษยศาสตร์ ร้อยละ 4.00 ตามลำดับ ซึ่งส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 60.00 รองลงมาเป็นนิสิตชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 16.00 และชั้นปีที่ 1 ร้อยละ 12.00 ตามลำดับ ดังตาราง 1

ตาราง 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ		ปริญญาตรี		บัณฑิตศึกษา	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ		198	88.79	25	11.21
รวม		198	88.79	25	11.21
เพศ	หญิง	151	76.26	19	76.00
	ชาย	40	20.20	5	20.00
	ไม่ระบุ	7	3.54	1	4.00
รวม		198	100.00	25	100.00
คณะ	คณะเกษตรศาสตร์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	6	3.03	2	3.45
	คณะทันตแพทยศาสตร์	3	1.52	2	3.45
	คณะนิติศาสตร์	50	25.25	-	-
	คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร	2	1.01	-	-
	คณะพยาบาลศาสตร์	8	4.04	1	1.72
	คณะแพทยศาสตร์	1	0.51	-	-
	คณะเภสัชศาสตร์	1	0.51	3	5.17

รายการ	ปริญญาตรี		บัณฑิตศึกษา		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
คณะมนุษยศาสตร์	46	23.23	1	4.00	
คณะวิทยาศาสตร์	3	1.52	-	-	
คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์	10	5.05	2	8.00	
คณะวิศวกรรมศาสตร์	1	0.51	-	-	
คณะศึกษาศาสตร์	16	8.08	-	-	
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ศิลปะและการออกแบบ	2	1.01	-	-	
คณะสหเวชศาสตร์	17	8.59	-	-	
คณะสังคมศาสตร์	6	3.03	-	-	
คณะสาธารณสุขศาสตร์	25	12.63	22	88.00	
วิทยาลัยนานาชาติ	1	0.51	-	-	
รวม	198	100.00	25	100.00	
ชั้นปี	นิสิตชั้นปีที่ 1	69	34.85	3	12.00
	นิสิตชั้นปีที่ 2	48	24.24	15	60.00
	นิสิตชั้นปีที่ 3	30	15.15	4	16.00
	นิสิตชั้นปีที่ 4	43	21.72	2	8.00
	นิสิตชั้นปีที่ 5	5	2.53	1	4.00
	นิสิตชั้นปีที่ 6	3	1.52	-	-
	รวม	198	100.00	25	100.00

2. ผลการประเมินความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการนิสิตและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

นิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) โดยพึงพอใจระบบการจัดการเรียนการสอน เช่น MS Teams, Zoom สูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมาเป็นการบริการช่วยเหลือกรณีเหตุฉุกเฉินนิสิต (ค่าเฉลี่ย 4.14) และ E-learning (รายวิชาที่สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง) (ค่าเฉลี่ย 4.13) ตามลำดับ ทั้งนี้ มีความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุน สิ่งอำนวยความสะดวก และโครงสร้างพื้นฐานภายในมหาวิทยาลัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) โดยพึงพอใจห้องสมุด (ของมหาวิทยาลัย) สูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาเป็น Co-working space (อาคาร QS ชั้น 1 และ Commons อาคารปราบไตรจักร ชั้น 1) (ค่าเฉลี่ย 4.08) และรถไฟฟ้ารับ-ส่งภายในมหาวิทยาลัย (Shuttle Buses) และ การให้บริการด้านการพัฒนาภาษาอังกฤษ การอบรมพัฒนาภาษาอังกฤษ การจัดสอบภาษาอังกฤษของศูนย์ภาษา (Naresuan University Language Center – NULC) (ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.05) ตามลำดับ

ส่วนนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03) โดยพึงพอใจระบบทะเบียนออนไลน์ (REG) สูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมาเป็นระบบการจัดการเรียนการสอน เช่น MS Teams, Zoom (ค่าเฉลี่ย 4.21) และ E-learning (รายวิชาที่สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง) (ค่าเฉลี่ย 4.17) ทั้งนี้ มีความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุน สิ่งอำนวยความสะดวก และโครงสร้างพื้นฐานภายในมหาวิทยาลัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) โดยพึงพอใจห้องสมุด (ของมหาวิทยาลัย) สูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาเป็นอาคารเรียนรวม QS (ค่าเฉลี่ย 4.27) และ อาคารเรียนรวมปราบไตรจักร 1 (ค่าเฉลี่ย 4.23) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดปรากฏในตาราง 2

ตาราง 2 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการนิสิตและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

รายการ	ปริญญาตรี (n=198)			บัณฑิตศึกษา (n=25)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
การให้บริการของมหาวิทยาลัย						
กองบริการการศึกษา						
1. ระบบทะเบียนออนไลน์ (REG)	3.87	0.80	มาก	4.48	0.59	มาก
2. การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาด้านการบริการการศึกษา เช่น การลงทะเบียน การยื่นคำร้อง การวางแผนการเรียนรายวิชาศึกษาทั่วไป	3.95	0.76	มาก	4.12	0.83	มาก
3. การให้บริการเกี่ยวกับการกู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)	4.12	0.78	มาก	3.80	1.01	มาก
กองบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร						
4. ระบบการจัดการเรียนการสอน เช่น MS Teams, Zoom	4.16	0.72	มาก	4.21	0.93	มาก
5. E-learning (รายวิชาที่สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง)	4.13	0.79	มาก	4.17	0.72	มาก
กองกิจการนิสิต						
6. การบริการด้านสุขภาพใจ (เช่น ภาวะความเครียด การให้ปรึกษาเรื่องส่วนตัว หรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง)	4.05	0.73	มาก	4.00	1.04	มาก
7. การบริการด้านสุขภาพกาย (เช่น การดูแลเกี่ยวกับการเจ็บป่วย ไม่สบาย สถานที่รักษาพยาบาล เป็นต้น)	4.05	0.83	มาก	3.74	1.01	มาก
8. การบริการด้านการทำงาน เช่น ข้อมูลแหล่งงานระหว่างเรียน การเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานหลังสำเร็จการศึกษา ข้อมูลแหล่งงานหลังสำเร็จการศึกษา เป็นต้น	4.04	0.78	มาก	3.88	0.90	มาก
9. การให้ข้อมูลเรื่องทุนการศึกษา	3.96	0.88	มาก	4.04	1.02	มาก
10. การบริการช่วยเหลือกรณีเหตุฉุกเฉินนิสิต	4.14	0.77	มาก	3.92	0.88	มาก
11. การส่งเสริมกิจกรรมนอกหลักสูตร	4.04	0.79	มาก	3.92	0.81	มาก
รวมเฉลี่ย	4.05	0.79	มาก	4.03	0.90	มาก

รายการ	ปริญญาตรี (n=198)			บัณฑิตศึกษา (n=25)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
สิ่งสนับสนุน สิ่งอำนวยความสะดวก และโครงสร้างพื้นฐานภายในมหาวิทยาลัย						
สำนักหอสมุด						
1. ห้องสมุด (ของมหาวิทยาลัย)	4.40	0.67	มาก	4.36	0.70	มาก
กองบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร						
2. ระบบเครือข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ต	3.54	0.91	มาก	4.20	0.87	มาก
3. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (ของมหาวิทยาลัยที่อาคาร CITCOMS และอาคารปราบไตรจักร)	3.90	0.83	มาก	4.08	0.88	มาก
กองบริการการศึกษา						
4. อาคารเรียนรวม QS	4.04	0.77	มาก	4.27	0.77	มาก
5. อาคารเรียนรวมปราบไตรจักร 1	4.02	0.78	มาก	4.23	0.81	มาก
6. อาคารเรียนรวมปราบไตรจักร 2	3.98	0.81	มาก	4.14	0.79	มาก
7. Co-working Space (อาคาร QS ชั้น 1 และ Commons อาคารปราบไตรจักร ชั้น 1)	4.08	0.78	มาก	4.05	0.80	มาก
กองกิจการนิสิต						
8. โรงอาหารของมหาวิทยาลัย (โรงอาหารสีขา และ โรงอาหารตรงข้ามหอพักนิสิต)	3.99	0.84	มาก	4.13	0.85	มาก
9. หอพักนิสิต	3.83	0.82	มาก	4.16	0.83	มาก
10. สถานที่สำหรับออกกำลังกาย ได้แก่ สนามกีฬา สนามกีฬาในร่ม สระว่ายน้ำ ศูนย์ออกกำลังกาย (fitness center)	4.03	0.87	มาก	4.18	0.80	มาก
กองอาคารสถานที่						
11. รถไฟฟ้ารับ-ส่งภายในมหาวิทยาลัย (Shuttle Buses)	4.05	0.82	มาก	4.00	0.88	มาก
12. สภาพแวดล้อมโดยรวมภายในมหาวิทยาลัย	4.03	0.80	มาก	4.12	0.88	มาก
กองพัฒนาภาษาและกิจการต่างประเทศ						
13. การให้บริการด้านการพัฒนาภาษาอังกฤษ การอบรมพัฒนาภาษาอังกฤษ การจัดสอบภาษาอังกฤษของศูนย์ภาษา (Naresuan University Language Center – NULC)	4.05	0.81	มาก	4.00	0.87	มาก
รวมเฉลี่ย	4.00	0.83	มาก	4.15	0.82	มาก

3. ผลการประเมินความผูกพันกับมหาวิทยาลัย

นิสิตระดับปริญญาตรี มีความผูกพันกับมหาวิทยาลัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25) โดยผูกพันกับมหาวิทยาลัยสูงสุดในประเด็น “รู้สึกยินดีที่จะบอกกับบุคคลภายนอกว่า เป็นนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวร” (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมาคือ “ยินดีเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้มหาวิทยาลัยเป็นที่ยอมรับและมีชื่อเสียงมากยิ่งขึ้น” (ค่าเฉลี่ย 4.31) และ “รู้สึกภูมิใจกับการเรียนในมหาวิทยาลัยนเรศวร” (ค่าเฉลี่ย 4.29) ตามลำดับ

ส่วนนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ความผูกพันกับมหาวิทยาลัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30) โดยผูกพันกับมหาวิทยาลัยสูงสุดในประเด็น “รู้สึกยินดีที่จะบอกกับบุคคลภายนอกว่าท่านเป็นนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวร” (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมาคือ “รู้สึกภูมิใจกับการเรียนในมหาวิทยาลัยนเรศวร” (ค่าเฉลี่ย 4.40) และ “มักจะพูดถึงมหาวิทยาลัยนเรศวรในทางที่ดี ให้บุคคลภายนอกฟังเสมอ” กับ “พร้อมชี้แจงและอธิบายภาพลักษณ์ที่ดี ของมหาวิทยาลัยนเรศวรและแก้ไขความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องหรือข้อมูลในเชิงลบเกี่ยวกับมหาวิทยาลัย ให้บุคคลอื่นภายนอกมหาวิทยาลัยได้ทราบ” (มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.36) ตามลำดับ ดังตาราง 3

ตาราง 3 แสดงผลการประเมินความผูกพันกับมหาวิทยาลัย

รายการ	ปริญญาตรี (n=198)			บัณฑิตศึกษา (n=25)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความผูกพัน	\bar{X}	S.D.	ระดับความผูกพัน
1. รู้สึกภูมิใจกับการเรียนในมหาวิทยาลัยนเรศวร	4.29	0.74	มาก	4.40	0.58	มาก
2. รู้สึกยินดีที่จะบอกกับบุคคลภายนอกว่าเป็นนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวร	4.41	0.70	มาก	4.52	0.59	มากที่สุด
3. มักจะพูดถึงมหาวิทยาลัยนเรศวรในทางที่ดีให้บุคคลภายนอกฟังเสมอ	4.21	0.76	มาก	4.36	0.64	มาก
4. พร้อมชี้แจงและอธิบายภาพลักษณ์ที่ดีของมหาวิทยาลัยนเรศวรและแก้ไขความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องหรือข้อมูลในเชิงลบเกี่ยวกับมหาวิทยาลัย ให้บุคคลอื่นภายนอกมหาวิทยาลัยได้ทราบ	4.27	0.70	มาก	4.36	0.57	มาก
5. เข้าร่วมกิจกรรมของมหาวิทยาลัยด้วยความสมัครใจ (ไม่ใช่ของระดับคณะ)	4.12	0.83	มาก	3.96	0.71	มาก
6. จะแนะนำให้ผู้อื่นเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยนเรศวร	4.21	0.73	มาก	4.28	0.61	มาก
7. ต้องการเป็นส่วนหนึ่งหรือมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยให้มีการพัฒนาขึ้น	4.21	0.76	มาก	4.20	0.65	มาก
8. เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วยังยินดีรับข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยนเรศวร	4.22	0.73	มาก	4.32	0.69	มาก
9. ยินดีเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้มหาวิทยาลัยเป็นที่ยอมรับและมีชื่อเสียงมากยิ่งขึ้น	4.31	0.70	มาก	4.28	0.61	มาก

รายการ	ปริญญาตรี (n=198)			บัณฑิตศึกษา (n=25)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ ผูกพัน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ ผูกพัน
10. รู้สึกผูกพันกับมหาวิทยาลัยนเรศวร	4.26	0.80	มาก	4.28	0.61	มาก
รวมเฉลี่ย	4.25	0.75	มาก	4.30	0.63	มาก

4. ข้อมูลความไม่พึงพอใจ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ด้านระบบจัดการและสนับสนุนการเรียน

1. ระบบลงทะเบียน (Reg) (ความถี่ 13) มีปัญหาระบบล่ม, ไม่เสถียร, เข้าใช้งานพร้อมกันแล้วเว็บค้าง, ช้า
2. อาคารเรียนรวม (QS และปราบไตรจักร) และสิ่งอำนวยความสะดวก (ความถี่ 12)
 - อาคารเรียนรวม (QS และปราบไตรจักร) ระบบระบายอากาศ, ลิฟต์ไม่พอ, ห้องเรียน (โต๊ะ/พื้น), สัญญาณอินเทอร์เน็ตช้า, ไม่ปลอดภัย (มีคนแอบมองในห้องน้ำ), ยุงเยอะ
 - ห้องน้ำ ควรมีทิวชู
 - ที่จอดรถ ไม่เพียงพอ
3. การให้คำปรึกษา (ความถี่ 4) ไม่ทราบจะปรึกษาใคร, ขาดการประชาสัมพันธ์, ขาดบุคลากร, ต้องการให้มีช่องทางออนไลน์
4. กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) (ความถี่ 4)
 - ชั่วโมงจิตอาสา อยากให้ยกเลิกหรือลดชั่วโมงลง เนื่องจากต้องเอาเวลาไปทำงานหรือเรียน
 - การประชาสัมพันธ์ ข้อมูลไม่ชัดเจน, ขั้นตอนไม่สะดวก
5. แพลตฟอร์มสำหรับการเรียนรู้ (ความถี่ 4) เว็บไซต์ล้าสมัย (ไม่ทันสมัย), ใช้งานยาก (UI/UX), ไม่เสถียร, การบริการแก่ผู้ใช้งาน
6. ด้านอื่นๆ (ความถี่ 5)
 - ตารางสอบ ปรับให้ไม่อัดแน่นเกินไป, มีสัปดาห์อ่านหนังสือ
 - ภาษาต่างประเทศ เพิ่มความหลากหลาย
 - ห้อง Co-working ต้องการระบบจอง
 - กล้องวงจรปิด เพิ่มกล้องในอาคาร QS

ด้านการบริการและการสนับสนุนด้านอื่น ๆ ที่ไม่ใช่วิชาการ

1. กิจกรรมพัฒนานิสิต (ความถี่ 4)

- ความถี่ของกิจกรรม ต้องการให้มีกิจกรรมต่อเนื่อง แต่ไม่ถี่เกินไป
- ความหลากหลาย ต้องการให้กิจกรรมมีความหลากหลายและส่งเสริมทักษะที่จำเป็น เช่น การพูด, ภาวะความเป็นผู้นำ

2. การให้คำปรึกษา (ความถี่ 7)

- การเข้าถึง ต้องการให้มีศูนย์และช่องทางที่เข้าถึงง่ายขึ้น
- ความทั่วถึง ต้องการให้มีผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิตเพิ่มขึ้น, ดูแลสุขภาพกายและใจให้ทั่วถึง
- ประเภทของปัญหา ปัญหาด้านสุขภาพจิต, การปรับตัว, ปัญหาการเรียน, ปัญหาบุคลิกภาพ, การวางแผนอาชีพ

3. ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ (ความถี่ 8)

- ข้อมูลทุนการศึกษา ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ทุนมากขึ้น, มีช่องทางที่รวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบ, ข้อมูลในเว็บไซต์หายาก
- ข้อมูลการทำงาน ต้องการแพลตฟอร์มที่รวมข้อมูลฝึกงาน/สมัครงาน
- ข้อมูลทั่วไป ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ให้ชัดเจน

4. สุขภาพกาย (ความถี่ 3)

- การป้องกันโรค รมรงค์ให้ใส่หน้ากาก, จัดกิจกรรมออกกำลังกายยามเช้า
- สิ่งอำนวยความสะดวก เพิ่มศูนย์สุขภาพ

ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ สิ่งอำนวยความสะดวก และโครงสร้างพื้นฐาน

1. โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก (ความถี่ 18)

- อินเทอร์เน็ต/Wi-Fi ทั่ว, ไม่เสถียร, ไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่
- ถนนและทางเดิน ชำรุด, มีลูกระนาด, ทางเท้าพัง, ไม่เรียบ, ไฟส่องสว่างไม่เพียงพอ
- ที่จอดรถ ไม่เพียงพอ, ไม่เป็นระบบ
- อาคารและอุปกรณ์ ปรับปรุงอาคาร, โต๊ะ/คอมพิวเตอร์/ไม้ค้ำ/โปรเจกเตอร์ในห้องเรียน, เพิ่มลิฟต์, ระบบบำบัดน้ำในสระว่ายน้ำ
- โรงอาหาร ไม่เพียงพอ, ราคาอาหารแพง

2. แหล่งสนับสนุนการเรียนรู้ (ความถี่ 9)

- ห้องสมุด เพิ่มหนังสือที่ทันสมัย, ปรับปรุงระบบยืม-คืน, ขยายเวลาทำการ, เพิ่มห้องคาราโอเกะ/บอร์ดเกม
- พื้นที่อ่านหนังสือ/ทำงานกลุ่ม ขยายพื้นที่, เพิ่มปลั๊กไฟและแสงสว่าง
- การเข้าถึงอุปกรณ์ ยืม/เช่า iPad, คอมพิวเตอร์ไม่พอสำหรับการสอบ
- ศูนย์ฝึกภาษา ต้องการให้มี
- การสนับสนุนซอฟต์แวร์ สนับสนุน Canva Pro

3. ระบบขนส่งและสันหนนาการ (ความถี่ 6)

- ระบบขนส่งในมหาวิทยาลัย (รถส้ม) เพิ่มจำนวนรถ, ปรับปรุงเส้นทาง
- พื้นที่ออกกำลังกาย เพิ่มพื้นที่ตีแบต, Gym ใหญ่ขึ้น, ปรับปรุงถนนรอบสระน้ำเพื่อการวิ่ง

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งแวดล้อม (ความถี่ 12)

- ถนนและทางเดิน ชำรุด, แดก, เป็นหลุมเป็นบ่อ, น้ำท่วมที่จอดรถ, เส้นแบ่งที่จอดรถจางหาย
- สิ่งแวดล้อม ยุงและนกเยอะ, กลิ่นเหม็น, ขาดร่มเงาจากต้นไม้ใหญ่
- สถานที่ ไฟส่องสว่างไม่เพียงพอในตอนกลางคืน, ที่จอดรถไม่พอ, โรงอาหารแออัดและไม่สะอาด, สภาพสระว่ายน้ำไม่พร้อมใช้งาน

2. ระบบและบริการ (ความถี่ 11)

- ระบบลงทะเบียน ล่ม, ไม่เสถียร, ลงทะเบียนไม่ได้, ตารางเรียนทับซ้อน
- อินเทอร์เน็ต/Wi-Fi สัญญาณช้าและไม่ครอบคลุม
- กยศ. ต้องการให้ยกเลิก/ลดชั่วโมงจิตอาสา
- ค่าใช้จ่าย ค่าเทอมช่วงซัมเมอร์สูง, ค่าใช้จ่ายช่วงฝึกงาน
- การบริการ เจ้าหน้าที่ในห้องสมุดมีทัศนคติไม่ดี, การบริการทางการแพทย์ที่ล่าช้า

3. กิจกรรมและการเรียนการสอน (ความถี่ 5)

- กิจกรรม ต้องการให้จัดกิจกรรมที่หลากหลายและบ่อยขึ้น เช่น Open House, Event ต่าง ๆ
- การเรียนการสอน อยากให้มีการสอนแบบออนไลน์, เพิ่มวิชา/การสนับสนุนด้านภาษา, มีวิชาเตรียมตัวก่อนฝึกงาน

4. ด้านความปลอดภัย (ความถี่ 4)

- ความปลอดภัยในมหาวิทยาลัย ต้องการเพิ่มกล้องวงจรปิดในอาคาร QS, มีมาตรการป้องกันบุหรื/พอด
- การขั้ชั้ยานพาหนะ อยากให้มีการประชาสัมพันธ์เรื่องการเปิดไฟเลี้ยว

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของนิสิต พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มาก" ทุกด้าน อย่างไรก็ตาม ยังมีประเด็นที่มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญและดำเนินการปรับปรุงอย่างเร่งด่วนเพื่อยกระดับการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การวิเคราะห์และข้อเสนอแนะตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน

มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับประเด็นที่มี "ความถี่ของปัญหา" สูงและมี "ความพึงพอใจเฉลี่ย" ต่ำ ซึ่งเป็นสัญญาณบ่งชี้ถึงปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อนิสิตเป็นวงกว้าง

อันดับ 1 โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก

• ปัญหา

- อินเทอร์เน็ต/Wi-Fi (ความถี่ 18) พบปัญหาหลักคือความช้า, ไม่เสถียร, และไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่
- ถนนและทางเดิน (ความถี่ 12) ชำรุด, มีหลุมบ่อ, น้ำท่วม, และไฟส่องสว่างไม่เพียงพอ
- ที่จอดรถ (ความถี่ 18) ไม่เพียงพอและไม่มีระบบ
- อาคารและอุปกรณ์ (ความถี่ 18) อาคารเก่า, โต๊ะ/คอมพิวเตอร์/ไมค์/โปรเจกเตอร์ในห้องเรียนชำรุด, ลิฟต์ไม่พอ, และปัญหาในโรงอาหาร (แออัด, ไม่สะอาด, ราคาแพง)

• ข้อเสนอแนะ

1. ปรับปรุงระบบเครือข่าย ขยายสัญญาณ Wi-Fi ให้ครอบคลุมทั่วทั้งมหาวิทยาลัยและเพิ่มประสิทธิภาพความเร็วและความเสถียร
2. ซ่อมแซมและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน ซ่อมแซมถนน, ทางเท้า, ระบบระบายน้ำ และติดตั้งไฟส่องสว่างเพิ่มเติมในจุดที่อับแสง
3. จัดการปัญหาที่จอดรถ จัดทำระบบจัดการที่จอดรถให้เป็นระบบมากขึ้น และพิจารณาเพิ่มพื้นที่จอดรถหากเป็นไปได้
4. ปรับปรุงอาคารเรียน ดำเนินการซ่อมบำรุงและอัปเดตอุปกรณ์ในห้องเรียน เช่น โต๊ะ, เก้าอี้, คอมพิวเตอร์ และโปรเจกเตอร์

อันดับ 2 ระบบบริหารจัดการและสนับสนุนการเรียน

• ปัญหา

- ระบบลงทะเบียน (ความถี่ 13) พบปัญหาที่ระบบล่ม, ไม่เสถียร และใช้งานพร้อมกันได้ยาก
- แพลตฟอร์มการเรียนรู้ (ความถี่ 4) เว็บไซต์ล้าสมัย, ใช้งานยาก, และไม่เสถียร
- กยศ. (ความถี่ 4) ปัญหาเรื่องชั่วโมงจิตอาสาที่กระทบต่อเวลาเรียน/ทำงาน และการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ชัดเจน

• ข้อเสนอแนะ

1. พัฒนาระบบลงทะเบียน ปรับปรุงเซิร์ฟเวอร์และระบบให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น สามารถรองรับการเข้าใช้งานพร้อมกันจำนวนมากได้
2. ปรับปรุงแพลตฟอร์มการเรียนรู้ ออกแบบเว็บไซต์และแอปพลิเคชันใหม่ให้ทันสมัย, ใช้งานง่าย (UI/UX) และมีเสถียรภาพมากขึ้น

3. ทบทวนนโยบาย กยศ. พิจารณาปรับลดหรือยกเลิกชั่วโมงจิตอาสา หรือจัดหาทางเลือกอื่นที่ ยืดหยุ่นกว่าเพื่อลดภาระของนิสิต

อันดับ 3 การบริการและการสนับสนุนด้านอื่น ๆ ที่ไม่ใช่เชิงวิชาการ

• ปัญหา

- การให้คำปรึกษา (ความถี่ 7) นิสิตเข้าถึงได้ยาก, ไม่ทราบช่องทาง, และต้องการผู้เชี่ยวชาญด้าน สุขภาพจิตเพิ่มขึ้น
- ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ (ความถี่ 8) การประชาสัมพันธ์ทุนการศึกษาและข้อมูลอื่น ๆ ไม่ทั่วถึง และเว็บไซต์หาข้อมูลได้ยาก
- กิจกรรมพัฒนานิสิต (ความถี่ 4) ต้องการกิจกรรมที่หลากหลายและต่อเนื่องมากขึ้น

• ข้อเสนอแนะ

1. เพิ่มประสิทธิภาพการให้คำปรึกษา จัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาที่เข้าถึงง่ายทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์, เพิ่มจำนวนบุคลากรผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิต และประชาสัมพันธ์ช่องทางการ ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
2. ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ สร้างแพลตฟอร์มที่รวมข้อมูลสำคัญไว้เป็นระบบ เช่น ทุนการศึกษา, การฝึกงาน, การหางาน และกิจกรรมต่าง ๆ
3. ส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษา สนับสนุนการจัดกิจกรรมที่หลากหลายและสอดคล้องกับความสนใจของนิสิต เช่น กิจกรรมฝึกทักษะต่าง ๆ, การพัฒนาภาวะผู้นำ, และกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพกายและใจ

ข้อสังเกตเพิ่มเติม

- ห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้ แม้จะแน่นความพึงพอใจจะสูง แต่ยังมีข้อเสนอแนะให้เพิ่มหนังสือทันสมัย, ปรับปรุงระบบยืม-คืน, ขยายเวลาทำการ และเพิ่มพื้นที่สำหรับทำงานกลุ่ม
- ความปลอดภัย ควรเพิ่มกล้องวงจรปิดในอาคารที่สำคัญ เช่น อาคาร QS เพื่อเพิ่มความปลอดภัยให้กับนิสิต

การดำเนินการตามข้อเสนอแนะข้างต้นจะช่วยยกระดับความพึงพอใจและสร้างความผูกพันที่ดีระหว่างนิสิตกับมหาวิทยาลัยในระยะยาวได้อย่างยั่งยืน

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของนิสิต ต่อการให้บริการนิสิตและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ในระดับมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีการศึกษา 2567

จากการสอบถามความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวรระดับปริญญาตรี
และระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการนิสิตและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ในระดับมหาวิทยาลัย
ประจำปีการศึกษา 2567 ในช่วงระหว่างวันที่ 11 กุมภาพันธ์ ถึง 4 พฤษภาคม 2568
ผ่าน Google Form โดยประชาสัมพันธ์ไว้ที่หน้าเพจของระบบทะเบียนออนไลน์ (REG)
โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามรวมจำนวนทั้งสิ้น 223 คน สรุปผลการประเมิน ดังนี้

ทั้งหมด

223

ระดับปริญญาตรี ร้อยละ

88.79

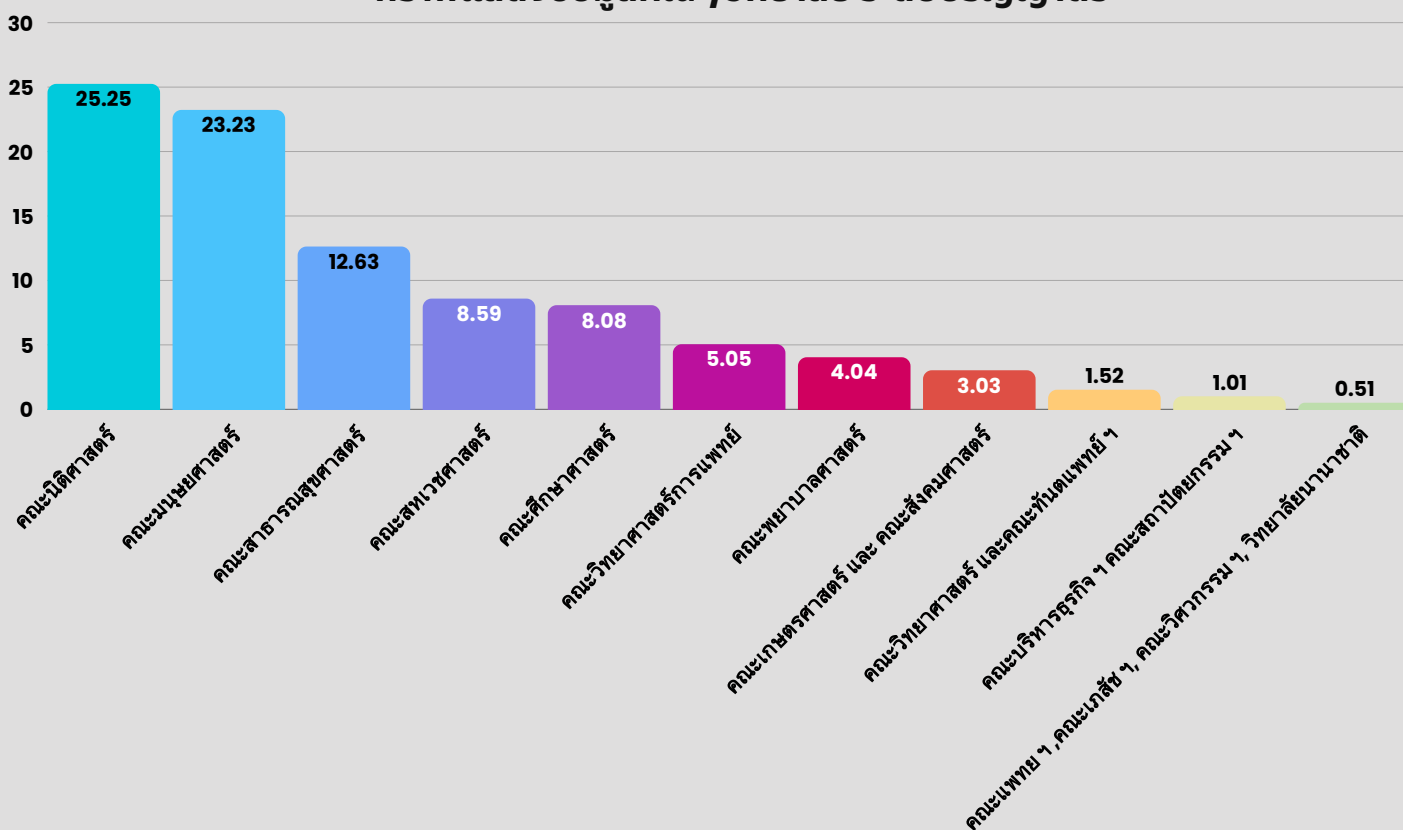
ระดับบัณฑิตศึกษา ร้อยละ

11.21

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับปริญญาตรี :

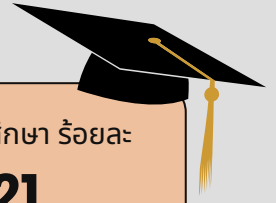
● เพศหญิง ♂	151	88.79%
● เพศชาย ♀	40	20.20%
● ไม่ระบุ	7	3.54%
● รวม	198	100%

กราฟแสดงข้อมูลคณะ/วิทยาลัย ระดับปริญญาตรี



รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของนิสิต ต่อการให้บริการนิสิตและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ในระดับมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีการศึกษา 2567

จากการสอบถามความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวรระดับปริญญาตรี
และระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการนิสิตและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ในระดับมหาวิทยาลัย
ประจำปีการศึกษา 2567 ในช่วงระหว่างวันที่ 11 กุมภาพันธ์ ถึง 4 พฤษภาคม 2568
ผ่าน Google Form โดยประชาสัมพันธ์ไว้ที่หน้าเพจของระบบทะเบียนออนไลน์ (REG)
โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามรวมจำนวนทั้งสิ้น 223 คน สรุปผลการประเมิน ดังนี้



ทั้งหมด

223

ระดับปริญญาตรี ร้อยละ

88.79

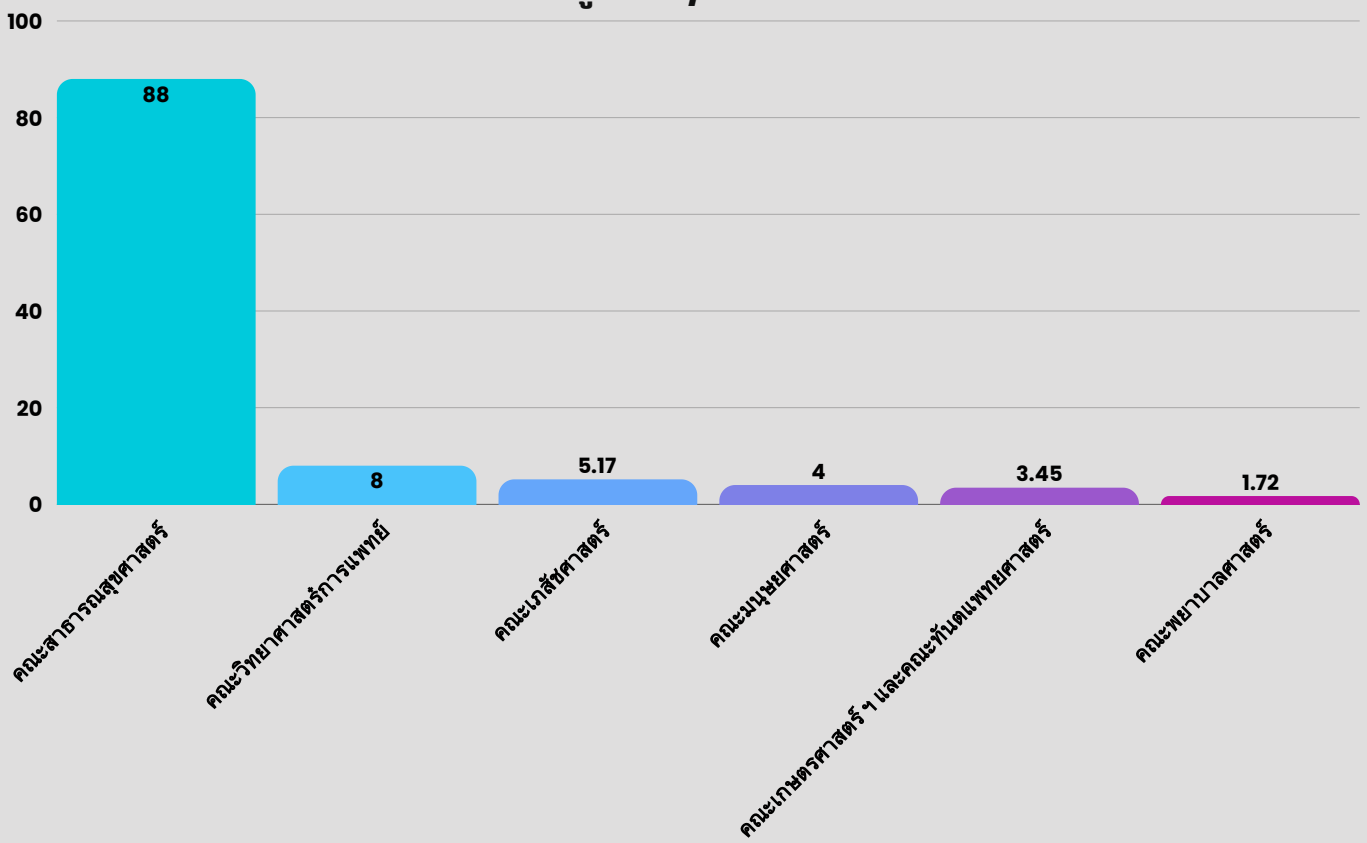
ระดับบัณฑิตศึกษา ร้อยละ

11.21

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับบัณฑิตศึกษา :

● เพศหญิง ♂	19	76.00%
● เพศชาย ♀	5	20.00%
● ไม่ระบุ	1	4.00%
● รวม	25	100%

กราฟแสดงข้อมูลคณะ/วิทยาลัย ระดับบัณฑิตศึกษา



รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของนิสิต ต่อการให้บริการนิสิตและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ในระดับมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีการศึกษา 2567

ผลการประเมินความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการนิสิตและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

ทั้งหมด
223

ระดับปริญญาตรี ร้อยละ
88.79

ระดับบัณฑิตศึกษา ร้อยละ
11.21

ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ ระดับปริญญาตรี :

● MS Team, Zoom	4.16
● การบริการช่วยเหลือ กรณีเหตุฉุกเฉินนิสิต	4.14
● E-learning	4.13
● รวม	4.05

ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ ระดับบัณฑิตศึกษา :

● REG	4.48
● MS Teams, Zoom	4.21
● E-learning	4.17
● รวม	4.03



การให้บริการของมหาวิทยาลัย

กองบริการการศึกษา

ระดับ : พึงพอใจมาก

	ปริญญาตรี	บัณฑิตศึกษา
ระบบทะเบียนออนไลน์ (REG)	3.87	4.48
การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหา ด้านการบริการ การศึกษา	3.95	4.12
การให้บริการเกี่ยวกับการกู้ยืม เงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการ ศึกษา (กยศ.)	4.12	3.80



การให้บริการของมหาวิทยาลัย



Good

ระดับปริญญาตรี

4.05

Good

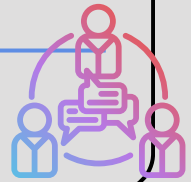
ระดับบัณฑิตศึกษา

4.03

กองบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ระดับ : พึงพอใจมาก

	ปริญญาตรี	บัณฑิตศึกษา
MS Teams, Zoom	4.16	4.21
E-learning	4.13	4.17



กองกิจการนิสิต

ระดับ : พึงพอใจมาก

	ปริญญาตรี	บัณฑิตศึกษา
การบริการด้านสุขภาพใจ	4.05	4.00
การบริการด้านสุขภาพกาย	4.05	3.74
การบริการด้านการทำงาน	4.04	3.88
การให้ข้อมูลเรื่องทุนการศึกษา	3.96	4.04
การบริการช่วยเหลือกรณีเหตุฉุกเฉินนิสิต	4.14	3.92
การส่งเสริมกิจกรรมนอกหลักสูตร	4.04	3.92

สิ่งสนับสนุน สิ่งอำนวยความสะดวก และโครงสร้างพื้นฐานภายในมหาวิทยาลัย



ระดับปริญญาตรี

4.00



ระดับบัณฑิตศึกษา

4.15

สำนักหอสมุด

ห้องสมุด (ของมหาวิทยาลัย)

ปริญญาตรี

4.40

บัณฑิตศึกษา

4.36



กองบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร

ระบบเครือข่ายสัญญาณ อินเทอร์เน็ต

ปริญญาตรี

3.54

บัณฑิตศึกษา

4.20

ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

3.90

4.08



กองกิจการนิสิต

โรงอาหารของมหาวิทยาลัย (โรงอาหารสีขาว และ โรงอาหารตรงข้ามหอพักนิสิต)

ปริญญาตรี

3.99

บัณฑิตศึกษา

4.13

หอพักนิสิต

3.83

4.16

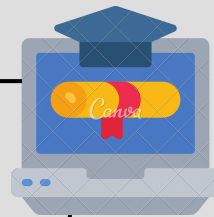
สถานที่สำหรับออกกำลังกาย ได้แก่ สนามกีฬา สนามกีฬาในร่ม สระว่ายน้ำ ศูนย์ออกกำลังกาย (fitness center)

4.03

4.18



สิ่งสนับสนุน สิ่งอำนวยความสะดวก และโครงสร้างพื้นฐานภายในมหาวิทยาลัย



กองบริการการศึกษา	ปริญญาตรี	บัณฑิตศึกษา
อาคารเรียนรวม QS	4.04	4.27
อาคารเรียนรวมปราบไตรจักร 1	4.02	4.23
อาคารเรียนรวมปราบไตรจักร 2	3.98	4.14
Co-working Space(อาคาร QS ชั้น 1 และ Commons อาคารปราบไตรจักร ชั้น 1)	4.08	4.05

กองอาคารสถานที่

	ปริญญาตรี	บัณฑิตศึกษา
รถไฟฟ้ารับ-ส่งภายในมหาวิทยาลัย (Shuttle Buses)	4.05	4.00
สภาพแวดล้อมโดยรวมภายในมหาวิทยาลัย	4.03	4.12



กองพัฒนาภาษาและกิจการต่างประเทศ

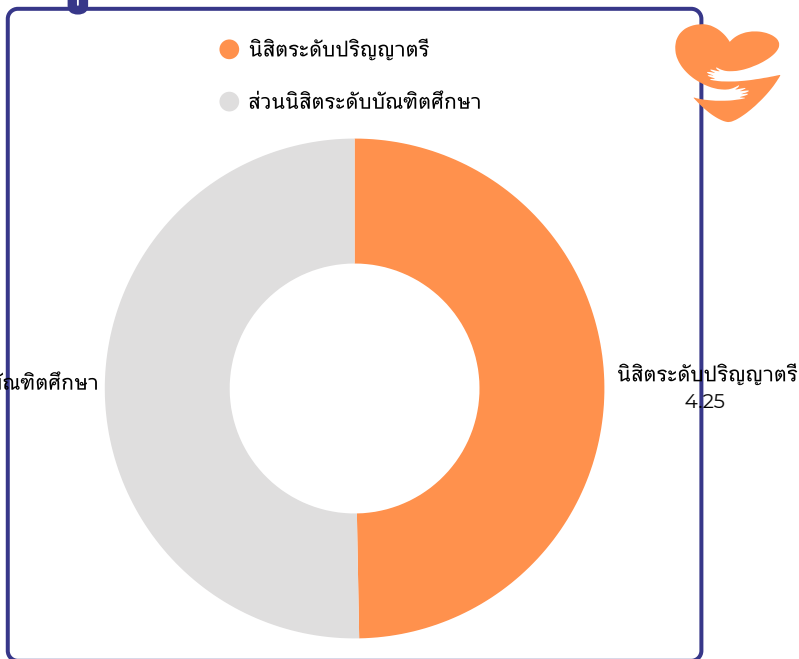
	ปริญญาตรี	บัณฑิตศึกษา
การให้บริการด้านการพัฒนาภาษาอังกฤษ การอบรมพัฒนาภาษาอังกฤษ การจัดสอบภาษาอังกฤษของศูนย์ภาษา (Naresuan University Language Center – NULC)	4.05	4.00



ผลการประเมินความผูกพันกับมหาวิทยาลัย

นิสิตระดับปริญญาตรี
มีผูกพันกับมหาวิทยาลัย
ภาพรวมอยู่ในระดับมาก
(ค่าเฉลี่ย 4.25)

นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา
มีผูกพันกับมหาวิทยาลัย
ภาพรวมอยู่ในระดับมาก
(ค่าเฉลี่ย 4.30)



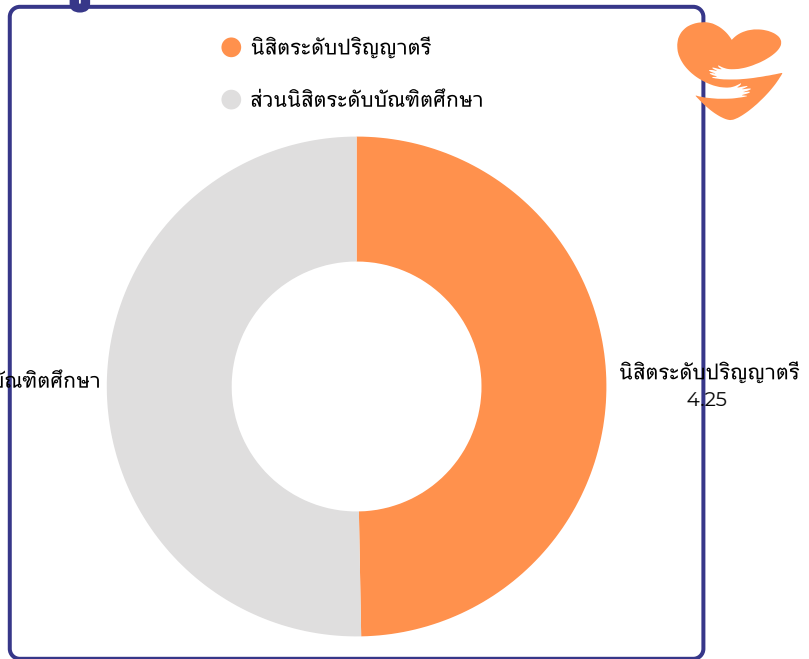
ระดับปริญญาตรี

- รู้สึกยินดีที่จะบอกกับบุคคลภายนอกว่าเป็นนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวร **4.41**
- ยินดีเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้มหาวิทยาลัยเป็นที่ยอมรับและมีชื่อเสียงมากยิ่งขึ้น **4.31**
- รู้สึกภูมิใจกับการเรียนในมหาวิทยาลัยนเรศวร **4.29**
- พร้อมชี้แจงและอธิบายภาพลักษณ์ที่ดีของมหาวิทยาลัยนเรศวรและแก้ไขความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องหรือข้อมูลในเชิงลบเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยให้บุคคลอื่นภายนอกมหาวิทยาลัยได้ทราบ **4.27**
- รู้สึกผูกพันกับมหาวิทยาลัยนเรศวร **4.26**
- เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วยังยินดีรับข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยนเรศวร **4.22**
- มักจะพูดถึงมหาวิทยาลัยนเรศวรในทางที่ดีให้บุคคลภายนอกฟังเสมอ **4.21**
- จะแนะนำให้ผู้อื่นเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยนเรศวร **4.21**
- ต้องการเป็นส่วนหนึ่งหรือมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยให้มีการพัฒนาขึ้น **4.21**
- เข้าร่วมกิจกรรมของมหาวิทยาลัยด้วยความสมัครใจ (ไม่ใช่ของระดับคณะ) **4.12**

ผลการประเมินความผูกพันกับมหาวิทยาลัย

นิสิตระดับปริญญาตรี
มีผูกพันกับมหาวิทยาลัย
ภาพรวมอยู่ในระดับมาก
(ค่าเฉลี่ย 4.25)

นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา
มีผูกพันกับมหาวิทยาลัย
ภาพรวมอยู่ในระดับมาก
(ค่าเฉลี่ย 4.30)



ระดับบัณฑิตศึกษา

• รู้สึกยินดีที่จะบอกกับบุคคลภายนอกว่าเป็นนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวร	4.52
• รู้สึกภูมิใจกับการเรียนในมหาวิทยาลัยนเรศวร	4.40
• มักจะพูดถึงมหาวิทยาลัยนเรศวรในทางที่ดีให้บุคคลภายนอกฟังเสมอ	4.36
• พร้อมชี้แจงและอธิบายภาพลักษณ์ที่ดีของมหาวิทยาลัยนเรศวรและแก้ไขความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องหรือข้อมูลในเชิงลบเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยให้บุคคลอื่นภายนอกมหาวิทยาลัยได้ทราบ	4.36
• เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วยังยินดีรับข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยนเรศวร	4.32
• จะแนะนำให้ผู้อื่นเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยนเรศวร	4.28
• ยินดีเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้มหาวิทยาลัยเป็นที่ยอมรับและมีชื่อเสียงมากยิ่งขึ้น	4.28
• รู้สึกผูกพันกับมหาวิทยาลัยนเรศวร	4.28
• ต้องการเป็นส่วนหนึ่งหรือมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยให้มีการพัฒนาขึ้น	4.20
• เข้าร่วมกิจกรรมของมหาวิทยาลัยด้วยความสมัครใจ (ไม่ใช่ของระดับคณะ)	3.96

ข้อมูลความไม่พึงพอใจ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1 ด้านระบบจัดการ และสนับสนุน การเรียน

- REG ไม่เสถียร
- อาคารเรียนรวม (QS และปราบไตรจักร) ลิฟต์ไม่เพียงพอ สัญญาณเน็ตช้า ยุงเยอะ
- ที่จอดรถไม่เพียงพอ
- ต้องการให้มีช่องทาง การให้คำปรึกษา ออนไลน์
- ยกเลิกหรือลดชั่วโมงกิจกรรม จิตอาสา (กยศ.)
- แพลตฟอร์มสำหรับการเรียนรู้ เข้าใช้งานยาก

2 ด้านการบริการ และการสนับสนุน ด้านอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ วิชาการ

- กิจกรรมพัฒนามนุษย์ ความถี่ของกิจกรรม ความหลากหลาย ส่งเสริมทักษะที่จำเป็น เช่น การพูด ภาวะผู้นำ
- การให้คำปรึกษา การปรับตัว ปัญหาการเรียน ความต้องการ ให้มีศูนย์และช่องทางที่เข้าถึงง่ายขึ้น
- ข้อมูลการประชาสัมพันธ์

3 ด้านสิ่งสนับสนุน การเรียนรู้ สิ่งอำนวยความสะดวก และ โครงสร้างพื้นฐาน

- อินเทอร์เน็ต/Wi-Fi ช้า ไม่เสถียร
- ถนนและทางเดินชำรุด
- ไฟส่องสว่างไม่เพียงพอ
- ที่จอดรถไม่เพียงพอ
- ระบบบำบัดน้ำในสระว่ายน้ำ
- โรงอาหารราคาไม่แพง
- ต้องการให้มีศูนย์ฝึกภาษา
- การสนับสนุน Canva Pro
- การเข้าถึงอุปกรณ์ ยืม/เช่า
- ระบบขนส่ง (รถลีม) เพิ่ม จำนวนรถ ปรับปรุงเส้นทาง
- พื้นที่ออกกำลังกาย เพิ่ม พื้นที่ตีแบด Gym

4 ข้อเสนอแนะ อื่น ๆ

โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งแวดล้อม

- ถนนและทางเดิน ชำรุด, แตก, เป็นหลุมเป็นบ่อ, น้ำท่วมที่จอดรถ, เส้นแบ่งที่จอดรถจางหาย
- สิ่งแวดล้อม ยุงและนกเยอะ, กลิ่นเหม็น, ขาดร่มเงาจากต้นไม้ใหญ่
- สถานที่ ไฟส่องสว่างไม่เพียงพอ ในตอนกลางคืน, ที่จอดรถไม่พอ, โรงอาหารแออัดและไม่สะอาด, สภาพสระว่ายน้ำไม่พร้อมใช้งาน

ด้านความปลอดภัย

- ความปลอดภัยในมหาวิทยาลัย ต้องการเพิ่ม กล้องวงจรปิดในอาคาร QS, มีมาตรการป้องกันบุกรุก/พอต
- การขยับขยายพาหนะ อยากให้มีการประชาสัมพันธ์เรื่องการเปิดไฟเขียว

5 ข้อเสนอแนะ อื่น ๆ

กิจกรรมและการเรียนการสอน

- กิจกรรม ต้องการให้จัดกิจกรรมที่หลากหลายและบ่อยขึ้น เช่น Open House, Event ต่าง ๆ
- การเรียนการสอน อยากให้มีการสอนแบบออนไลน์, เพิ่มวิชา/การสนับสนุนด้านภาษา, มีวิชาเตรียมตัวก่อนฝึกงาน

ระบบและบริการ

- ระบบลงทะเบียน ล่ม, ไม่เสถียร, ลงทะเบียนไม่ได้, ตารางเรียนทับซ้อน
- อินเทอร์เน็ต/Wi-Fi สัญญาณช้าและไม่ครอบคลุม
- กยศ. ต้องการให้ยกเลิก/ลด ชั่วโมงจิตอาสา
- ค่าใช้จ่าย ค่าเทอมช่วงซัมเมอร์สูง, ค่าใช้จ่ายช่วงฝึกงาน
- การบริการ เจ้าหน้าที่ในห้องสมุดมีทัศนคติไม่ดี, การบริการทางการแพทย์ที่ล่าช้า



การวิเคราะห์และข้อเสนอแนะตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน



มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับประเด็นที่มี **"ความถี่ของปัญหา"** สูง และมี **"ความพึงพอใจเฉลี่ย"** ต่ำ ซึ่งเป็นสัญญาณบ่งชี้ถึงปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อนิสิตเป็นวงกว้าง

อันดับ 1 โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก



ปัญหา

- อินเทอร์เน็ต/Wi-Fi ช้า, ไม่เสถียร
- ถนนและทางเดินมีหลุมบ่อ ไฟไม่สว่าง
- ที่จอดรถไม่เพียงพอ
- อาคารเก่าและอุปกรณ์ชำรุด

ข้อเสนอแนะ

- ขยายสัญญาณ Wi-Fi ให้ครอบคลุม
- ซ่อมแซมถนน และติดตั้งไฟในจุดที่อับแสง
- จัดการที่จอดรถให้เป็นระบบ เพิ่มพื้นที่จอดรถ
- ซ่อมบำรุงและอัปเดตอุปกรณ์ในห้องเรียน

อันดับ 2 ระบบบริหารจัดการและสนับสนุนการเรียน



ปัญหา

- ระบบลงทะเบียนล่าช้า ไม่เสถียร
- แพลตฟอร์มเว็บไซต์ใช้งานยาก
- กยศ. ปัญหาเรื่องชั่วโมงจิตอาสาที่กระทบต่อเวลาเรียน/ทำงาน

ข้อเสนอแนะ

- พัฒนาระบบ ปรับปรุงเซิร์ฟเวอร์
- ปรับปรุงแพลตฟอร์มการเรียนรู้ ออกแบบเว็บไซต์และแอปพลิเคชันให้ทันสมัย ใช้งานง่าย

อันดับ 3 การบริการและการสนับสนุนด้านอื่น ๆ ที่ไม่ใช่เชิงวิชาการ



ปัญหา

- การให้คำปรึกษา เข้าถึงยาก
- การประชาสัมพันธ์ทุนการศึกษาและข้อมูลอื่น ๆ ไม่ทั่วถึง
- ต้องการกิจกรรมหลากหลาย มีความต่อเนื่องมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

- จัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาที่เข้าถึงง่ายทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์
- สร้างแพลตฟอร์มรวมข้อมูลสำคัญไว้เป็นระบบ เช่น ทุนการศึกษา การฝึกงาน หางาน
- สนับสนุนการจัดกิจกรรมที่สอดคล้องกับความสนใจของนิสิต

ข้อสังเกตเพิ่มเติม



- ห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้ แม้คะแนนความพึงพอใจสูง แต่ยังมีข้อเสนอให้เพิ่มหนังสือทันสมัย, ระบบยืม-คืน, ขยายเวลาทำการ และเพิ่มพื้นที่สำหรับทำงานกลุ่ม
- ความปลอดภัย ควรเพิ่มกล้องวงจรปิดในอาคารที่สำคัญ เช่น อาคาร QS เพื่อเพิ่มความปลอดภัยให้กับนิสิต