

# รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของ กองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ครั้งที่ ๑

การสำรวจความพึงพอใจเป็นการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ กองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี แก่หน่วยงานต่าง ๆ ที่ดำเนินการให้บริการในด้านการศึกษา โดยส่งแบบสอบถามผ่านระบบ google form ไปยังคณะ/หน่วยงาน ที่ได้รับการบริการจาก กองบริการ การศึกษา มีวัตถุประสงค์ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกองบริการการศึกษา สำนักงาน อธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ทั้งหมด ๕ ด้าน ดังนี้

๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ
๕. ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

เพื่อนำข้อมูลสารสนเทศผลการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ กองบริการการศึกษา มาใช้ประโยชน์ในการวางแผนการบริหารให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ซึ่งในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในครั้ง นี้ กองบริการการศึกษา ได้ดำเนินการจัดเก็บ ข้อมูลด้วยแบบสอบถามโดยมีกลุ่มเป้าหมายคือ ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา หน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ที่เป็นผู้รับบริการจากหน่วยงาน ของกองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้น ๑๖๑ ราย ซึ่งสามารถสรุปผลการประเมินความ พึงพอใจของผู้รับบริการต่อ กองบริการการศึกษา ได้ดังต่อไปนี้

แบบสอบถามมี ๓ ส่วน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ด้านความพึงพอใจในการให้บริการต่อกองบริการการศึกษา

ส่วนที่ ๓ ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงจำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบประเมิน

๑. เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ชาย	๔๒	๒๖.๐๙
หญิง	๑๑๗	๗๒.๖๗
อื่นๆ	๒	๑.๒๔
<b>ผลรวมทั้งหมด</b>	<b>๑๖๑</b>	<b>๑๐๐</b>

ตารางที่ ๒ ตารางแสดงจำนวนร้อยละของช่วงอายุผู้ตอบแบบประเมิน

๒. ช่วงอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖๖	๔๐.๙๙
๒๑ - ๓๐ ปี	๔๓	๒๖.๗๑
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๔	๘.๗๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๒๗	๑๖.๗๗
๕๑ ปีขึ้นไป	๑๑	๖.๘๓
<b>ผลรวมทั้งหมด</b>	<b>๑๖๑</b>	<b>๑๐๐</b>

ตารางที่ ๓ ตารางแสดงจำนวนร้อยละของระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบประเมิน

๕. การใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ปริญญาตรี	๑๑๐	๖๘.๓๒
ปริญญาโท	๑๗	๑๐.๕๖
ปริญญาเอก	๒๕	๑๕.๕๓
มัธยมปลาย	๙	๕.๕๙
<b>ผลรวมทั้งหมด</b>	<b>๑๖๑</b>	<b>๑๐๐</b>

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงจำนวนร้อยละของสถานภาพผู้ตอบแบบประเมิน

๔. สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
นักเรียน	๖	๓.๗๓
นักศึกษา	๑๐๔	๖๔.๖๐
บุคลากรสายวิชาการ	๓๔	๒๑.๑๒
บุคลากรสายสนับสนุน	๑๗	๑๐.๕๖
<b>ผลรวมทั้งหมด</b>	<b>๑๖๑</b>	<b>๑๐๐</b>

ตารางที่ ๕ ตารางแสดงจำนวนร้อยละของ คณะ/หน่วยงาน/สำนัก ผู้ตอบแบบประเมิน

๓. คณะ/หน่วยงาน/สำนัก	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
๑. คณะเกษตรศาสตร์	๑๑	๖.๘๓
๒. คณะวิทยาศาสตร์	๑๖	๙.๙๔
๓. คณะวิศวกรรมศาสตร์	๑๙	๑๑.๘๐
๔. คณะศิลปศาสตร์	๓๑	๑๙.๒๕
๕. คณะเภสัชศาสตร์	๑๑	๖.๘๓
๖. คณะบริหารศาสตร์	๑๖	๙.๙๔
๗. วิทยาลัยแพทยศาสตร์และการสาธารณสุข	๙	๕.๕๙
๘. คณะศิลปะประยุกต์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	๖	๓.๗๓
๙. คณะนิติศาสตร์	๑๕	๙.๓๒
๑๐. คณะรัฐศาสตร์	๑๗	๑๐.๕๖
๑๑. คณะพยาบาลศาสตร์	๒	๑.๒๔
๑๒. สำนักงานอธิการบดี	๘	๔.๙๗
<b>ผลรวมทั้งหมด</b>	<b>๑๖๑</b>	<b>๑๐๐</b>

## ส่วนที่ ๒ ด้านความพึงพอใจในการให้บริการต่อกองบริการการศึกษา

### ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

คะแนน ๔.๕๑ - ๕.๐๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
คะแนน ๓.๕๑ - ๔.๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
คะแนน ๒.๕๑ - ๓.๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
คะแนน ๑.๕๑ - ๒.๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
คะแนน ๑.๐๐ - ๑.๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

### ตารางที่ ๒ ตารางแสดงจำนวนระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน

รายการ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
<b>๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>						
๑.๑ มีการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำข้อมูลขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน	๓	๗	๔๐	๘๕	๒๖	๑๖๑
๑.๒ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๕	๖	๕๓	๗๐	๒๗	๑๖๑
๑.๓ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔	๗	๔๔	๗๙	๒๗	๑๖๑
๑.๔ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๘	๒	๓๗	๗๔	๔๐	๑๖๑
<b>๒. เจ้าหน้าที่</b>						
๒.๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๒	๑๓	๓๓	๗๗	๓๖	๑๖๑
๒.๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ครบถ้วน และถูกต้อง	๔	๘	๔๐	๗๕	๓๔	๑๖๑
๒.๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๕	๑๔	๒๕	๗๕	๔๒	๑๖๑
๒.๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔	๖	๒๗	๗๑	๕๓	๑๖๑
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๓.๑ มีการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต นอกเหนือจากจุดให้บริการ และติดต่อกับหน่วยงานบริการได้หลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ E-mail ฯลฯ	๔	๙	๒๘	๘๓	๓๗	๑๖๑
๓.๒ มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	๒	๘	๔๓	๗๕	๓๓	๑๖๑
๓.๓ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๒	๐	๓๘	๘๕	๓๖	๑๖๑
<b>๔. คุณภาพการให้บริการ</b>						

รายการ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
๔.๑ มีคู่มือ/หลักเกณฑ์ ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแนวทางการปฏิบัติที่สามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง	๖	๖	๔๘	๗๒	๒๙	๑๖๑
๔.๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการมาตรฐาน การศึกษาและวิทยานิพนธ์	๔	๕	๔๓	๗๖	๓๓	๑๖๑
<b>๕. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ</b>						
๕.๑ มีประกาศ/หรือแจ้งขั้นตอน กระบวนการ	๕	๕	๓๙	๗๗	๓๕	๑๖๑
๕.๒ มีเอกสารแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ	๔	๘	๕๔	๖๘	๒๗	๑๖๑
๕.๓ มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางสื่อสารอย่างเหมาะสม	๓	๖	๔๒	๗๓	๓๗	๑๖๑

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจการให้บริการของกองบริการการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
<b>๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>		
๑.๑ มีการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำข้อมูลขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน	๔.๑๙	มาก
๑.๒ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๔.๐๙	มาก
๑.๓ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๑๕	มาก
๑.๔ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๒๖	มาก
<b>๒. เจ้าหน้าที่</b>		
๒.๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๒๑	มาก
๒.๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ครบถ้วน และถูกต้อง	๔.๑๘	มาก
๒.๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๒๑	มาก
๒.๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๓๕	มาก
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>		
๓.๑ มีการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตนอกเหนือจากจุดให้บริการ และติดต่อกับหน่วยงานบริการได้หลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ E-mail ฯลฯ	๔.๒๕	มาก
๓.๒ มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	๔.๒๐	มาก
๓.๓ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๓๔	มาก
<b>๔. คุณภาพการให้บริการ</b>		

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๔.๑ มีคู่มือ/หลักเกณฑ์ ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแนวทางการปฏิบัติที่สามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง	๔.๑๑	มาก
๔.๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการมาตรฐานการศึกษาและวิทยานิพนธ์	๔.๒๐	มาก
<b>๕. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ</b>		
๕.๑ มีประกาศ/หรือแจ้งขั้นตอน กระบวนการ	๔.๒๑	มาก
๕.๒ มีเอกสารแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ	๔.๐๗	มาก
๕.๓ มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางสื่อสารอย่างเหมาะสม	๔.๒๒	มาก
<b>ภาพรวมค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ</b>	<b>๔.๒๒</b>	<b>มาก</b>

### ส่วนที่ ๓ ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

#### ๑.จุดเด่นของการให้บริการ/ประเด็นที่พึงพอใจ

- เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญมากกับหลักสูตรและมีระบบสารสนเทศที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานของหลักสูตรได้ดี
- สถานที่สะอาด
- มีกรอบเวลาที่ชัดเจน
- แนะนำแนวทางในการดำเนินการดี
- ให้คำแนะนำและให้ความรู้ต่างๆเกี่ยวกับสิ่งที่เราต้องการ
- รวดเร็วทันใจ
- ตอบคำถามแบบตรงไปตรงมาตรงจุด
- ตอบเร็ว ข้อมูลครบถ้วน
- ตอบแบบเป็นกันเอง
- ให้ข้อมูลที่มีความเข้าใจได้พอสมควร
- พูดจาสุภาพ แนะนำ ผู้มาติดต่อดี
- การประสานที่รวดเร็ว ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ
- มีประกาศแจ้งเตือนที่ดี
- ให้บริการดี
- มีประกาศที่ชัดเจน
- แจ้งเรื่องต่างทางอีเมลที่ให้เร็วและไว
- ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร

#### ๒.จุดด้อยของการให้บริการ/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

- ถ้าสถานะการณ์เร่งด่วนมักออกมาตรการไม่ครอบคลุม ไม่ชัดเจน
- ไม่ค่อยรับโทรศัพท์

-เนื่องจากจุดของผู้ใช้บริการอยู่ด้านนอกและการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ด้านในในการใช้ระดับเสียงอาจจะต้องให้เจ้าหน้าที่พูดดังขึ้นเพราะว่าด้านนอกคนที่ใช้บริการไม่ค่อยได้ยินต้องเอียงหูซึ่งในความเป็นส่วนตัวด้านในมันเป็นห้องแอร์จึงไม่ค่อยอยากจะเอาหน้าเข้าไปใกล้สักเท่าไรหรืออยากจะให้เจ้าหน้าที่ที่บริการพูดเสียงให้ดังขึ้น

-ล่าช้า

-แก้ไขปัญหาและตามข้อซักถามได้ไม่ชัดเจน

-การตอบออนไลน์ช้ามาก ควรจะปรับปรุงเพราะทุกวันนี้ติดต่อสื่อสารก็ผ่านมือถือหมดแล้ว ควรจะใส่ใจการมีแอดมินที่ตอบเร็วปรับเปลี่ยนได้แล้วค่ะ คนสอบถามมาก ก็ควรจะเพิ่มหน้าที่นี้สัก หนึ่งคนเพิ่มมาเพื่ออำนวยความสะดวกตอบบ้างคนต้องการคำตอบที่เร่งด่วน

-เยอะตั้งแต่อดีตของอาจารย์แต่ละท่านครับ

### ๓. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

-การจัดตารางเรียนที่เป็นรายวิชาของส่วนกลาง เช่น GE วิชาของคณะวิทยาศาสตร์ และวิชาภาษาอังกฤษ ควรมิตารางเรียนถาวร ที่เปิดเรียนแบบนี้ทุกปี เพื่อใช้เป็นแนวทางการให้คำปรึกษากับนักศึกษาที่มีแผนการเรียนไม่ปกติ จะได้วางแผนระยะยาวได้ว่าจะให้ลงเรียนวิชาอะไรบ้าง และทำให้รายวิชาเฉพาะของหลักสูตรสามารถจัดตารางเรียนได้ง่ายยิ่งขึ้น สอดคล้องกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเคยเสนอแนะไปแล้ว (หลายปี) แต่ก็ยังไม่ได้รับการปรับปรุง มีการเปลี่ยนแปลงทุกเทอมที่ทำการเรียนการสอน ทำให้เราไม่สามารถวางแผนการเรียนการสอนของนักศึกษาที่ไม่ปกติได้ (นักศึกษาที่เรียนตก หรือนักศึกษาที่เรียนเกิน ๔ ปี) และส่งผลให้นักศึกษาเรียนเกินระยะเวลา ซึ่งจะมีผลต่อไปกับเรื่องประกันคุณภาพของหลักสูตรที่เกี่ยวกับการสำเร็จการศึกษาของนักศึกษาในหลักสูตร เป็นผลกระทบต่อเนื่องในระยะยาว จึงประสงค์ให้ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำข้อเสนอแนะนี้ไปสู่การปฏิบัติอย่างแท้จริง

-การบริการให้รวดเร็ว ทันเวลาและสามารถให้บริการได้ในทุกสถานที่

-ต้องวางแผนแบบยืดหยุ่น

-ที่ทำอยู่ก็ดีขึ้นแล้ว

-พัฒนาการติดต่อสื่อสารการโทร

-ควรให้บริการรวดเร็วและทั่วถึง

-ควรมีคนคอยนั่งรับโทรศัพท์ตลอด

-เหตุผลที่ให้ปานกลางเป็นส่วนมากเพราะยังไม่เคยเข้าไปใช้บริการในมหาวิทยาลัยมีแต่บริการผ่านเมลล์และโทรศัพท์

-ปรับปรุงความล่าช้า

-ควรให้บริการด้วยความสุภาพกับทุกคน และมีจิตบริการ

-ไม่รู้ว่าจะทำงานได้แรงกดดันอะไรขนาดไหน? แต่ควรมีใจรักในงานบริการ ยิ้ม พูดจาด้วยน้ำเสียงที่น่าฟัง ไม่ใช่ นักศึกษาถามอะไรนิดหน่อย ทำหน้าเหวี่ยง ไม่พอใจอะไรก่อน ส่วนตัวนี้พูดด้วยดีมาก ยกมือไหว้ตลอด ถามแบบดีใจแบบนี้ทุกครั้งเสียความรู้สึกทุกครั้ง เลยกงว่าเป็นอะไร มันต้องคือพลุกหรืออย่างไร

-ช่วยนักศึกษาให้มากขึ้น

-ควรมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง งานวิชาการ และกองบริการการศึกษา

- บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ควรออกมาให้ความรู้ แนะนำแก่หน่วยงาน

#### **๔.ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการ**

-การบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง เข้าใจการปฏิบัติงาน ความต้องการของผู้รับบริการ และเตรียมความพร้อมในทุกมิติสำหรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

-ความทันสมัยด้านเทคโนโลยี เอกสารต่างๆ ให้อยู่ในระบบที่สามารถเข้าถึงได้ในทุกที่

-บริการด้วยความสุภาพ

-อยากจะให้งานกองคลังและกิจการนักศึกษา link กันในการทำธุรกรรมสมมุติว่าไปขอเอกสารซึ่งต้องชำระเงิน-

-อยากจะให้มีการชำระเงินณจุดที่ตั้งนั้นเลยไม่ควรที่จะเดินข้ามตึกไปมา

-คงจะบริการดี รวดเร็วและสุภาพ กับผู้มาติดต่อ

-มีความสุขภาพเป็นกันเองค่ะ

-การให้คำแนะนำกรณีพิเศษสำหรับคำร้องที่ไม่ได้ดำเนินการตามขั้นตอนปกติ ได้รับการระบุผู้ให้คำแนะนำ/ติดต่อแจ้งมายังคณะ ด้วยคำร้องเกี่ยวกับสถานภาพ/เกี่ยวข้องด้านการเงิน ผู้ใช้บริการบอกเพียงว่ากองบริการ

-บริการที่รวดเร็ว ชัดเจน สุภาพ

-มีใจรักในงานบริการ

-อยากให้ปรับปรุงเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ

-ควรมีการปรับปรุง ข้อมูลในระบบ REG กับ งานวิชาการ โดยเฉพาะข้อมูลของนักศึกษา

-การให้คำแนะนำที่ดี เว็บไซต์ที่เป็นทางการ ได้รับบริการอย่างเป็นกันเอง