



รายงานผลสำรวจ

# ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

การให้บริการสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รอบที่ 2  
( 1 เมษายน – 30 กันยายน 2563 )



มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

## บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ การให้บริการสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2563 รอบที่ 2 (1 เมษายน 2563 - 30 กันยายน 2563) มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในด้านการให้บริการ เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุง การดำเนินงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการต่างๆ ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการ โดยกลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้ คือ ผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย จำนวน 12 คน ผู้บริหารระดับคณะ จำนวน 11 คน ตัวแทนกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำนวน 50 คน และผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพของคณะ/สำนัก/หน่วยงาน จำนวน 26 คน รวมทั้งสิ้น 99 คน โดยมีจำนวนผู้ตอบกลับ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 70.71

ผลการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2563 รอบที่ 2 (1 เมษายน 2563 - 30 กันยายน 2563) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา และสารสนเทศ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจน้อย ร้อยละ 88.91 ( $\bar{X} = 4.45$ ) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง 50 คน (ร้อยละ 71.43) และเพศชาย 19 คน (ร้อยละ 27.14) ไม่ต้องการระบุเพศ 1 คน (ร้อยละ 1.43) เป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานประกันมากที่สุด คือ 44 คน (ร้อยละ 62.86) รองลงมาเป็นการประเมินคุณภาพภายใน 11 คน (ร้อยละ 15.71) เป็นผู้บริหารระดับ คณะ/หน่วยงานเทียบเท่า 9 คน (ร้อยละ 12.86) และผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย 6 คน (ร้อยละ 8.57) ตามลำดับ

ส่วนผลการประเมินความไม่พึงพอใจ การให้บริการสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2563 รอบที่ 2 (1 เมษายน 2563 - 30 กันยายน 2563) พบว่า ในปีงบประมาณ 2563 ผู้รับบริการไม่พึงพอใจในการให้บริการตอบข้อหารือ/ข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน สะดวกและรวดเร็ว และมีความสุขเป็นมิตร เอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมในการให้คำปรึกษา ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่หน่วยงาน เป็นต้น



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ  
สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี ปีงบประมาณ 2563 รอบที่ 2  
(1 เมษายน 2563 - 30 กันยายน 2563)

\*\*\*\*\*

ในการสำรวจความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อการให้บริการ สำนักงานประกัน  
คุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจ  
และความไม่พึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) คือ ผู้บริหาร อาจารย์ คณะกรรมการประกัน  
คุณภาพของมหาวิทยาลัย และบุคลากร เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจ/กระบวนการของหน่วยงาน ให้  
สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน และสนองตอบความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยในครั้งนี้นำการวัดระดับ  
ความพึงพอใจหรือระดับความคิดเห็น 5 ระดับ คือ

- ระดับคะแนนเป็น 1 หมายถึง ไม่พึงพอใจอย่างมาก
- ระดับคะแนนเป็น 2 หมายถึง ไม่พึงพอใจ
- ระดับคะแนนเป็น 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ/เฉย
- ระดับคะแนนเป็น 4 หมายถึง พึงพอใจน้อย
- ระดับคะแนนเป็น 5 หมายถึง พึงพอใจอย่างมาก

และกำหนดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพื่อการแปลผล ดังนี้

- ระดับคะแนนเป็น 0.00 – 1.50 หมายถึง ไม่พึงพอใจอย่างมาก
- ระดับคะแนนเป็น 1.50 – 2.50 หมายถึง ไม่พึงพอใจ
- ระดับคะแนนเป็น 2.51 – 3.50 หมายถึง ไม่แน่ใจ/เฉย
- ระดับคะแนนเป็น 3.51 – 4.50 หมายถึง พึงพอใจน้อย
- ระดับคะแนนเป็น 4.51 – 5.00 หมายถึง พึงพอใจอย่างมาก

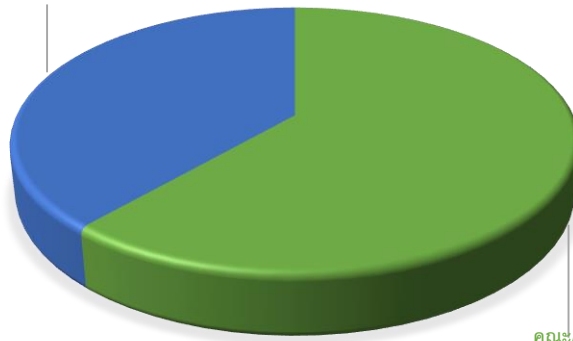
ซึ่งผลการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ เป็นดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบการประเมินความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อ  
การให้บริการ



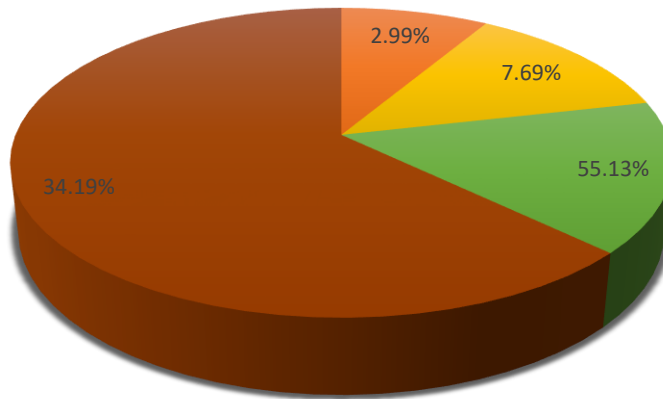
### สังกัด

หน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี 27 คน



คณະ/หน่วยงานเทียบเท่า 43 คน

### สถานภาพ



■ ผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย 
 ■ ผู้บริหารระดับคณະ/หน่วยงานเทียบเท่า 
 ■ กรรมการประกันคุณภาพภายใน 
 ■ บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพ

จากแผนภูมิ พบว่า การประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อการให้บริการ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี สามารถเก็บข้อมูลรวมทั้งสิ้น 70 คน จากจำนวนบุคลากรผู้เกี่ยวข้อง ทั้งหมด 99 คน คิดเป็นร้อยละ 70.71 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง 50 คน (ร้อยละ 71.43) และเพศชาย 19 คน (ร้อยละ 27.14) ไม่ต้องการระบุเพศ 1 คน (ร้อยละ 1.43) เป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานประกันมากที่สุด คือ 44 คน (ร้อยละ 62.86) รองลงมาเป็นกรรมการประเมินคุณภาพภายใน 11 คน (ร้อยละ 15.71) เป็นผู้บริหารระดับคณະ/หน่วยงานเทียบเท่า 9 คน (ร้อยละ 12.86) และผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย 6 คน (ร้อยละ 8.57) ตามลำดับ



2. รายงานผลการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี

รายการ	ระดับความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
	พึงพอใจ อย่างมาก	พึงพอใจ น้อย	ไม่ แน่ใจ/ เฉย	ไม่พึง พอใจ	ไม่พึง พอใจ อย่างมาก			
<b>1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>								
1.1 มีระบบขั้นตอนการปฏิบัติงานชัดเจน มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสมรวดเร็ว คล่องตัว	45	12	12	-	1	4.43	88.57	พึงพอใจน้อย
1.2 ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน สอดคล้องกับความต้องการ และนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของหน่วยงานได้จริง	43	20	6	-	1	4.49	89.71	พึงพอใจน้อย
1.3 ติดต่อประสานงาน ข้อมูลงานประกันคุณภาพการศึกษาฯ ได้สะดวกไม่มีขั้นตอนและกระบวนการที่ซับซ้อน	52	14	3	-	1	4.66	93.14	พึงพอใจอย่างมาก
1.4 มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ	50	13	6	-	1	4.59	91.71	พึงพอใจอย่างมาก
<b>2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>								
2.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการชี้แจงให้คำปรึกษาแก่หน่วยงาน	49	10	10	-	1	4.51	90.29	พึงพอใจอย่างมาก
2.2 มีความสุภาพเป็นมิตร เอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมในการให้คำปรึกษา ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่หน่วยงาน	55	2	9	3	1	4.53	90.57	พึงพอใจอย่างมาก



รายการ	ระดับความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
	พึงพอใจ อย่างมาก	พึงพอใจ น้อย	ไม่ แน่ใจ/ เฉย	ไม่พึง พอใจ	ไม่พึง พอใจ อย่างมาก			
2.3 การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยความเสมอภาค	51	11	4	3	1	4.54	90.86	พึงพอใจอย่างมาก
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								
3.1 การจัดสถานที่ทันสมัย มีระเบียบสะอาดสวยงาม และเอื้อต่อการให้บริการ	41	12	16	-	1	4.31	86.29	พึงพอใจน้อย
3.2 มีช่องทางการติดต่อสื่อสาร และเผยแพร่ข้อมูลงานประกันคุณภาพการศึกษา เช่น เว็บไซต์ คู่มือ สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น	42	18	9	-	1	4.43	88.57	พึงพอใจน้อย
3.3 มีเอกสารแบบฟอร์มข้อมูลที่มีความชัดเจน เหมาะสม	24	36	9	-	1	4.17	83.43	พึงพอใจน้อย
<b>4. คุณภาพการให้บริการ</b>								
4.1 มีคู่มือ/หลักเกณฑ์ ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแนวทางการปฏิบัติที่สามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง	35	25	9	-	1	4.33	86.57	พึงพอใจน้อย
4.2 มีการให้บริการตอบข้อหารือ/ข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน สะดวกและรวดเร็ว	46	16	4	3	1	4.47	89.43	พึงพอใจน้อย
4.3 ให้ความรู้ทั่วถึง สอดคล้องกับความต้องการ และครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย (ประชุม/สัมมนา/อบรม)	41	21	7	-	1	4.44	88.86	พึงพอใจน้อย
4.4 มีการสรุปรายงานผลการประชุม/สัมมนา/อบรม ครบถ้วน ถูกต้องและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	19	40	10	1	-	4.10	82.00	พึงพอใจน้อย

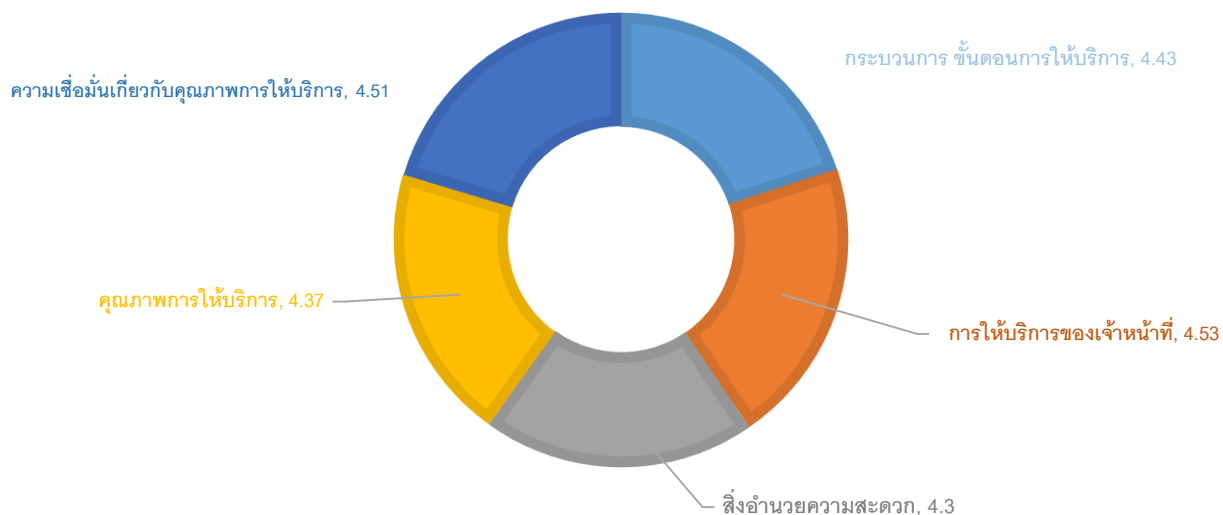


รายการ	ระดับความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
	พึงพอใจ อย่างมาก	พึงพอใจ น้อย	ไม่ แน่ใจ/ เฉย	ไม่พึง พอใจ	ไม่พึง พอใจ อย่างมาก			
4.5 มี web site ให้บริการข้อมูล ข่าวสาร และกิจกรรมงานประกันคุณภาพการศึกษา ที่ทันสมัยและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	40	26	3	-	1	4.49	89.71	พึงพอใจน้อย
<b>5. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ</b>								
5.1 ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ ความรู้ความสามารถ คุณธรรม จริยธรรม	52	9	8	-	1	4.59	91.71	พึงพอใจอย่างมาก
5.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ คล่องแคล่ว มีบุคลิกภาพและอัธยาศัยไมตรีอันดี เต็มใจให้บริการ เอาใจใส่และพยายามช่วยหาแนวทางแก้ไข ปัญหาให้หน่วยงาน	47	15	7	-	1	4.50	90.00	พึงพอใจน้อย
5.3 สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มีการชี้แจงความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานตามมาตรฐาน สกอ. และนำไปสู่การปฏิบัติที่มีความชัดเจน	47	12	10	-	1	4.45	89.03	พึงพอใจน้อย
<b>รวม</b>						<b>4.45</b>	<b>88.91</b>	<b>พึงพอใจน้อย</b>

จากตาราง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ ในภาพรวมร้อยละ 88.91 อยู่ในระดับพึงพอใจน้อย ( $\bar{X} = 4.45$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 5 อันดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจมากที่สุด ติดต่อประสานงาน ข้อมูลงานประกันคุณภาพการศึกษา ได้สะดวกไม่มีขั้นตอนและกระบวนการที่ซับซ้อน ( $\bar{X} = 4.66$ ), มีการรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.59$ ), ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ ความรู้ความสามารถ คุณธรรม จริยธรรม ( $\bar{X} = 4.59$ ), การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยความเสมอภาค ( $\bar{X} = 4.54$ ) และ มีความสุภาพเป็นมิตร เอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมในการให้คำปรึกษา ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่หน่วยงาน ( $\bar{X} = 4.53$ ) ตามลำดับ



หากพิจารณารายงานผลการประเมินความพึงพอใจ การให้บริการของผู้รับบริการต่อการให้บริการ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ จำแนกรายด้าน ได้ดังนี้



จากแผนภาพ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.53$ ), รองลงมา คือ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.51$ ), ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.43$ ), ด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.37$ ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.3$ ) ตามลำดับ

### 1. สิ่งที่ทำให้ท่านไม่พึงพอใจ

- ระยะเวลาทวงงานกระชั้นชิด น้อยไป

### 2. จุดเด่นของการให้บริการ

- ชัดเจน มีความยืดหยุ่น มุ่งเน้นผลสำเร็จของงาน
- การประสานงานของเจ้าหน้าที่ รวดเร็ว
- รวดเร็ว ให้ข้อมูลชัดเจน
- มีความเป็นตนเอง มีความเป็นพี่เป็นน้อง มีน้ำใจกับเพื่อนร่วมงาน
- เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดีช่วยเหลือแนะนำอย่างเต็มที่
- มีความใส่ใจในการให้คำแนะนำ

### 3. จุดด้อยของการให้บริการ

- การประสานงานและการสื่อสาร
- การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานประกัน ยังไม่ทั่วถึงอาจารย์ทุกท่าน



#### 4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- อยากรให้มีการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับงานประกันให้คณาจารย์ทุกท่านทราบทาง E-Mail เวียน
- เพิ่มความรู้ ความเข้าใจของบุคลากรในงานประกันคุณภาพ
- แบบสอบถามไม่มีประโยชน์ ไม่ลึกซึ้ง ถ้ามัวเฝิน ประเมินเพื่ออะไรครับ
- ภาระงานเจ้าหน้าที่ไม่ชัดเจน
- ควรมีการสื่อสารแบบเป็นทางการ เช่น บันทึก ที่รวดเร็ว

#### 5. สิ่งที่สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาฯ จะดำเนินการต่อไป

1. เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร เผยแพร่ข่าวสาร เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ EdPEX TQA ให้หลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์สำนักงานประกันคุณภาพฯ มหาวิทยาลัย Face Book และ Line เป็นต้น
2. จัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อเผยแพร่ให้ผู้สนใจนำไปใช้ประโยชน์ ผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น เว็บไซต์สำนักงานประกันคุณภาพฯ มหาวิทยาลัย Face Book และ Line เป็นต้น



รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจการให้บริการ

สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2563

รอบที่ 2 (1 เมษายน 2563 – 30 กันยายน 2563)

ที่ปรึกษา

นายฐิติเดช ลือตระกูล

รองอธิการบดีฝ่ายแผนและพัฒนาคุณภาพองค์กร

วิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำ

ว่าที่ ร.ต.หญิงสายใจ จันเวียง

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี



# ภาคผนวก



## แบบประเมินความพึงพอใจผ่านระบบออนไลน์

สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี  
มหาวิทยาลัยอันดับ **1** ของประเทศไทย  
และอันดับที่ **79** ของโลก  
ใน SDG 11 Sustainable Cities and Communities  
ด้านเมืองและชุมชนที่ยั่งยืน

จากการจัดอันดับมหาวิทยาลัย  
ที่มีบทบาทต่อสังคม ประจำปี 2020  
(University Impact Rankings)  
โดย Time Higher Education

#มหาวิทยาลัยในดวงใจของชุมชน  
#มหาวิทยาลัยชั้นนำในอาเซียน  
ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพชีวิตและนวัตกรรม

“เป็นหน่วยงานหลักในการส่งเสริม สนับสนุนให้ทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัย  
มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับและได้รับการรับรอง”

สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ

ปีงบประมาณ	ช่วงเวลา	แบบประเมินความพึงพอใจ	ผลการประเมิน	รายงานผลประเมิน
ปีงบประมาณ 2563	รอบที่ 1 (1 ต.ค. 62 - 31 ต.ค. 63) รอบที่ 2 (1 เม.ย. 63 - 30 ก.ย. 63)	แบบประเมิน	416 (83.25%)	เสร็จรายงาน
ปีงบประมาณ 2562	รอบที่ 1 (1 ต.ค. 61 - 31 ต.ค. 62) รอบที่ 2 (1 เม.ย. 62 - 30 ก.ย. 62)	แบบประเมิน		
ปีงบประมาณ 2561	รอบที่ 1 (1 ต.ค. 60 - 31 ต.ค. 61) รอบที่ 2 (1 เม.ย. 61 - 30 ก.ย. 61)	แบบประเมิน	3.82 (76.48%)	เสร็จรายงาน
ปีงบประมาณ 2560	รอบที่ 1 (1 ต.ค. 59 - 31 ต.ค. 60) รอบที่ 2 (1 เม.ย. 60 - 30 ก.ย. 60)	แบบประเมิน	3.85 (77.08%)	เสร็จรายงาน
ปีงบประมาณ 2559	รอบที่ 1 (1 ต.ค. 58 - 31 ต.ค. 59) รอบที่ 2 (1 เม.ย. 59 - 30 ก.ย. 59)	แบบประเมิน	3.81 (76.30%)	เสร็จรายงาน
ปีงบประมาณ 2558	รอบที่ 1 (1 ต.ค. 57 - 31 ต.ค. 58) รอบที่ 2 (1 เม.ย. 58 - 30 ก.ย. 58)	แบบประเมิน	4.01 (80.20%)	เสร็จรายงาน
ปีงบประมาณ 2557	รอบที่ 1 (1 ต.ค. 56 - 31 ต.ค. 57) รอบที่ 2 (1 เม.ย. 57 - 30 ก.ย. 57)	แบบประเมิน	3.88 (77.63%)	เสร็จรายงาน
ปีงบประมาณ 2556	รอบที่ 1 (1 ต.ค. 55 - 30 ก.ย. 56) รอบที่ 2 (1 เม.ย. 56 - 30 ก.ย. 56)	แบบประเมิน	4.07 (77.06%)	เสร็จรายงาน
		แบบประเมิน	3.95 (79%)	เสร็จรายงาน
		แบบประเมิน	4.93	

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ  
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2563  
รอบที่ 2 (1 เมษายน – 30 กันยายน 2563)

แบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ  
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ  
สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและ  
สารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัย  
อุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2563 รอบที่ 2

\*งานอื่น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

โปรดกรอกข้อมูลตามความจริงใจ

เพศ \*

ชาย

หญิง

ไม่ต้องการระบุ

สังกัด \*

คณะ/หน่วยงานอื่นๆ

หน่วยงานในสังกัดอธิการบดี

สถานภาพ \*

แบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ  
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ  
สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและ  
สารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัย  
อุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2563 รอบที่ 2

\*งานอื่น

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน  
ประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ

โปรดทำเครื่องหมาย X ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกจริงใจของคุณมากที่สุด

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ \*

	พึงพอใจอย่าง มาก	พึงพอใจ น้อย	ไม่แน่ใจ/เลย	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ อย่างมาก
1.1 ถึงระดับชั้น คณะกรรมาธิการ งานศึกษา มี ระยะเวลาในการ ให้บริการที่ เหมาะสมรวดเร็ว ชัดเจน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.2 ได้รับความ ข่าวสารที่ชัดเจน					

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ  
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2563  
รอบที่ 2 (1 เมษายน – 30 กันยายน 2563)



2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ \*

	พึงพอใจอย่างมาก	พึงพอใจเลย	ไม่แน่ใจ/เลย	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างมาก
2.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานบนหน่วยงาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.2 มีความสามารถเป็นอิสระ เอาจริงได้ กระตือรือร้น และพร้อมในการให้บริการหรือไม่ ผู้ดูแลเป็นผู้ประโยชน์หน่วยงาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.3 การให้บริการโดยไม่มีอุปสรรค ด้วยความเสมอภาค	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก \*

	พึงพอใจอย่างมาก	พึงพอใจเลย	ไม่แน่ใจ/เลย	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างมาก
3.1 การจัดสถานที่ที่มอบที่ระดับชั้น สะอาดสวยงาม และเรื่องอาคารไฟนักร	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อสาร และมอบประโยชน์	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ \*

	พึงพอใจอย่างมาก	พึงพอใจเลย	ไม่แน่ใจ/เลย	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างมาก
5.1 ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ ความรู้ ความสามารถ คุณธรรม จริยธรรม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ คล่องแคล่ว มีบุคลิกภาพและนิสัยที่ดีไม่ใช่นิสัย เหม่งใจให้บริการ เอาจริงได้ และพยายามช่วยเหลือหน่วยงานแม้ผู้ดูแลไม่พร้อม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.3 ศึกษาดูงาน ประเมินผลการศึกษามาใช้ในการเพิ่มความรู้ความเข้าใจในทางดำเนินงาน ตลอดจนฐานสกล และเข้าไปสู่การปฏิบัติที่มีความชัดเจน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

กลับ    สิ้นไป

ทำเสร็จที่สถาบัน Google ฟอรัม

แบบฟอร์มนี้ถูกส่งผ่านในมหาวิทยาลัยและบรรณาธิการ 13/2/2563

Google ฟอรัม

