

รายงาน

ความพึงพอใจ

การให้บริการ

สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

รอบที่ 1 (1 ตุลาคม 2563 – 31 มีนาคม 2564)



มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความไม่พึงพอใจ การให้บริการสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2564 รอบที่ 1 (1 ตุลาคม 2563 - 31 มีนาคม 2564) มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความไม่พึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในด้านการให้บริการ เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง ต่อการให้บริการต่างๆ ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการ โดยกลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้ คือ ผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย ผู้บริหารระดับคณะ ตัวแทนกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพของคณะ/สำนัก/หน่วยงาน รวมทั้งสิ้น 99 คน โดยมีจำนวนผู้ตอบกลับ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 72.73

ผลการประเมินความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2564 รอบที่ 1 (1 ตุลาคม 2563 - 31 มีนาคม 2564) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความความต้องการ ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ร้อยละ 84.96 ($\bar{X} = 4.23$) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง 38 คน (ร้อยละ 52.78) และเพศชาย 34 คน (ร้อยละ 74.22) เป็นบุคลากรในคณะ/หน่วยงานเทียบเท่ามากที่สุด คือ 54 คน (ร้อยละ 75) รองลงมาเป็นหน่วยงานในสังกัดอธิการบดี 18 คน (ร้อยละ 25) และเป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานประกัน 36 คน (ร้อยละ 50) รองลงมาเป็นกรรมการประเมินคุณภาพภายใน 26 คน (ร้อยละ 36.11) และผู้บริหาร 10 คน (ร้อยละ 13.89) เป็นต้น

ส่วนผลการประเมินความไม่พึงพอใจ การให้บริการสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2564 รอบที่ 1 (1 ตุลาคม 2563 - 31 มีนาคม 2564) พบว่า ในปีงบประมาณ 2563 ผู้รับบริการไม่พึงพอใจในการให้บริการเกี่ยวกับการสรุปรายงานผลการประชุม/สัมมนา/อบรม ครบถ้วนถูกต้องและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อไปได้



รายงานผลการประเมินความต้องการ/ความคาดหวัง/ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ
 ของผู้รับบริการต่อการให้บริการ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี
 ปีงบประมาณ 2564 รอบที่ 1 (1 ตุลาคม 2563 - 31 มีนาคม 2564)

ในการสำรวจความต้องการ/ความคาดหวัง/ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อ
 การให้บริการ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี จัดทำขึ้นโดยมี
 วัตถุประสงค์เพื่อสำรวจต้องการ/ความคาดหวัง/ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 (Stakeholder) คือ ผู้บริหาร อาจารย์ คณะกรรมการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย และบุคลากร เพื่อใช้
 เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจ/กระบวนการของหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน และสนองตอบความ
 ต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยในครั้งนี้ใช้การวัดระดับต้องการ/ความคาดหวัง/ความพึงพอใจ หรือ ระดับ
 ความคิดเห็น 5 ระดับ คือ

ระดับคะแนนเป็น 1 หมายถึง มีต้องการ/ความคาดหวัง/ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ระดับคะแนนเป็น 2 หมายถึง มีต้องการ/ความคาดหวัง/ความพึงพอใจน้อย

ระดับคะแนนเป็น 3 หมายถึง มีต้องการ/ความคาดหวัง/ความพึงพอใจปานกลาง

ระดับคะแนนเป็น 4 หมายถึง มีต้องการ/ความคาดหวัง/ความพึงพอใจมาก

ระดับคะแนนเป็น 5 หมายถึง มีต้องการ/ความคาดหวัง/ความพึงพอใจมากที่สุด

และกำหนดระดับต้องการ/ความคาดหวัง/ความพึงพอใจเฉลี่ยเพื่อการแปลผล ดังนี้

ระดับคะแนนเป็น 0.00 – 1.50 หมายถึง มีต้องการ/ความคาดหวัง/ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ระดับคะแนนเป็น 1.50 – 2.50 หมายถึง มีต้องการ/ความคาดหวัง/ความพึงพอใจน้อย

ระดับคะแนนเป็น 2.51 – 3.50 หมายถึง มีต้องการ/ความคาดหวัง/ความพึงพอใจปานกลาง

ระดับคะแนนเป็น 3.51 – 4.50 หมายถึง มีต้องการ/ความคาดหวัง/ความพึงพอใจมาก

ระดับคะแนนเป็น 4.51 – 5.00 หมายถึง มีต้องการ/ความคาดหวัง/ความพึงพอใจมากที่สุด

ส่วนผลการประเมินความไม่พึงพอใจ การให้บริการสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและ
 สารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี ในครั้งนี้ ใช้การวัดระดับความไม่พึงพอใจ หรือ ระดับความคิดเห็น 5 ระดับ
 คือ

ระดับคะแนนเป็น 1 หมายถึง ไม่พึงพอใจน้อยที่สุด

ระดับคะแนนเป็น 2 หมายถึง ไม่พึงพอใจน้อย

ระดับคะแนนเป็น 3 หมายถึง ไม่พึงพอใจปานกลาง

ระดับคะแนนเป็น 4 หมายถึง ไม่พึงพอใจมาก

ระดับคะแนนเป็น 5 หมายถึง ไม่พึงพอใจที่สุด

และกำหนดระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยเพื่อการแปลผล ดังนี้

รายงานความพึงพอใจการให้บริการสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2564 รอบที่ 1 (1 ตุลาคม 2563 - 31 มีนาคม 2564)



ระดับคะแนนเป็น 0.00 – 1.50 หมายถึง ไม่พึงพอใจน้อยที่สุด

ระดับคะแนนเป็น 1.50 – 2.50 หมายถึง ไม่พึงพอใจน้อย

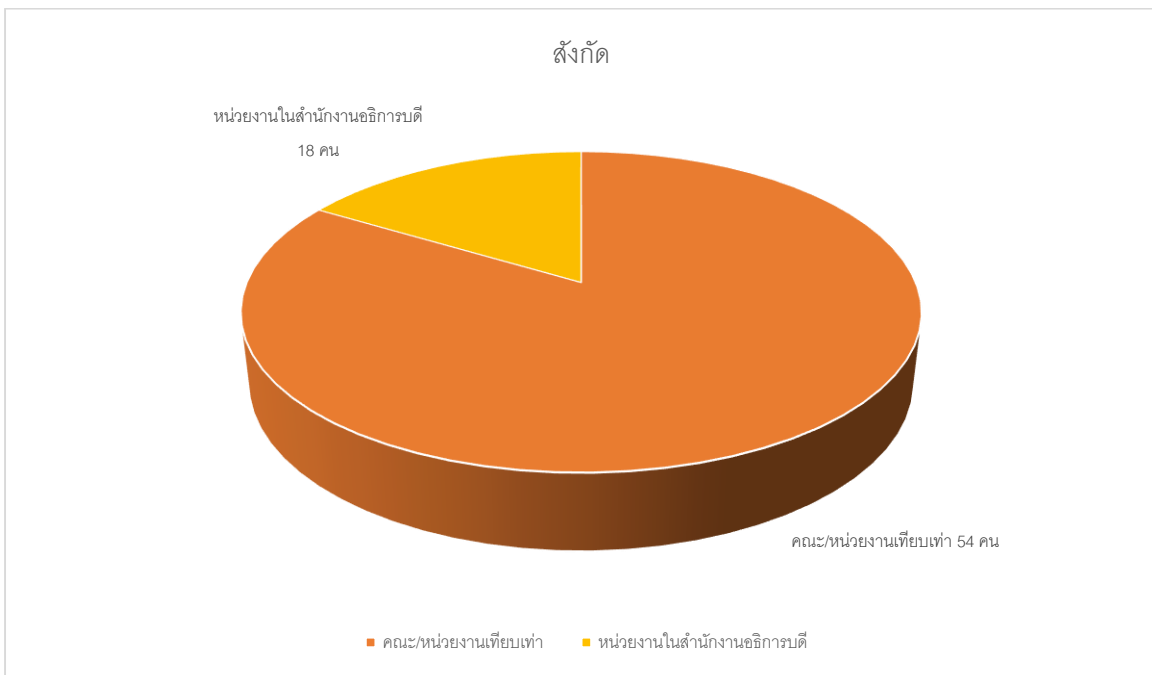
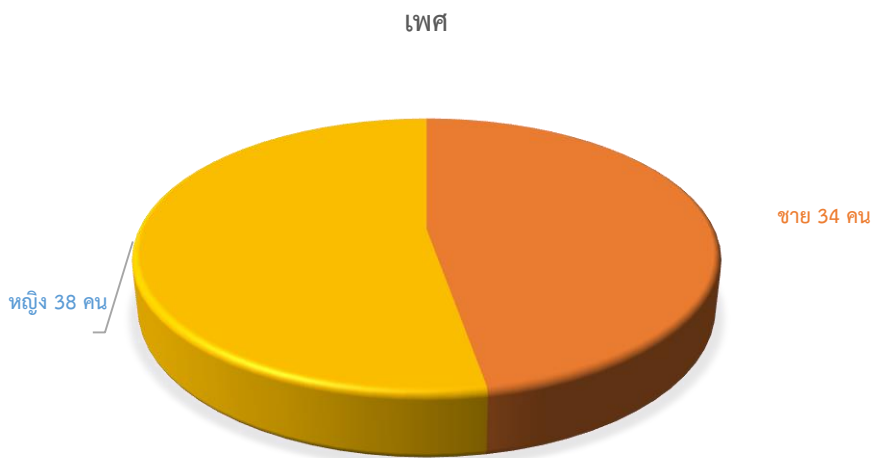
ระดับคะแนนเป็น 2.51 – 3.50 หมายถึง ไม่พึงพอใจปานกลาง

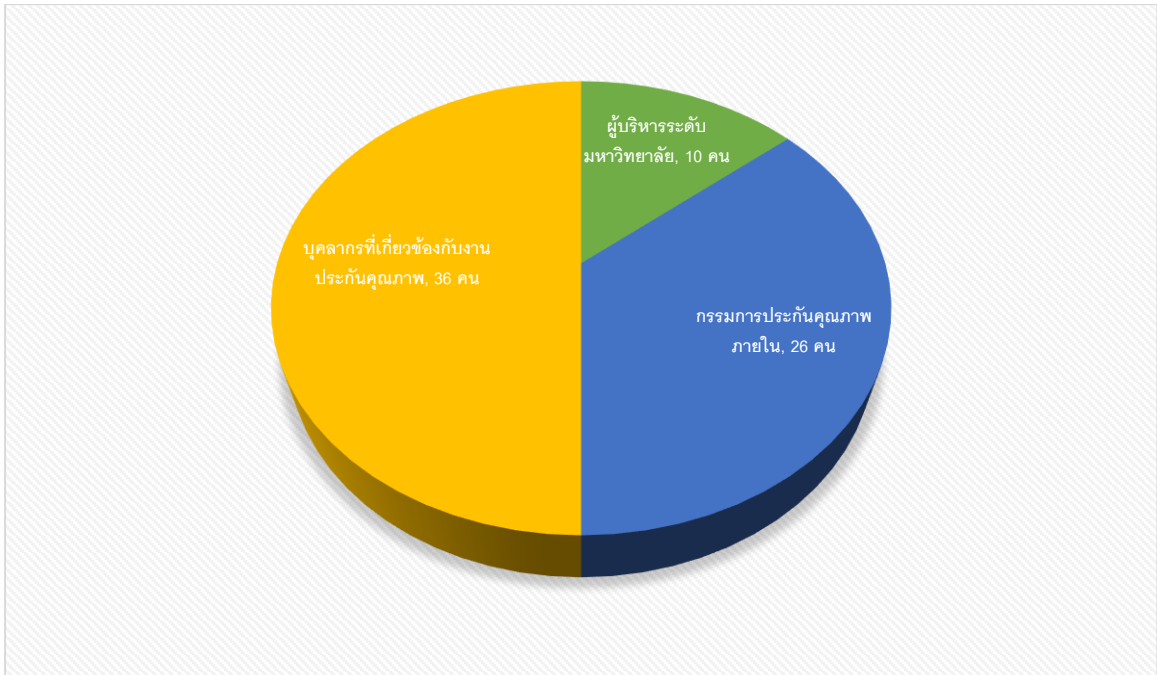
ระดับคะแนนเป็น 3.51 – 4.50 หมายถึง ไม่พึงพอใจมาก

ระดับคะแนนเป็น 4.51 – 5.00 หมายถึง ไม่พึงพอใจที่สุด

ซึ่งผลการตอบแบบประเมินความต้องการ/ความคาดหวัง/ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ เป็นดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบการประเมินความต้องการ/ความคาดหวัง/ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ





จากแผนภูมิ พบว่า การประเมินความต้องการ/ความคาดหวัง/ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อการให้บริการ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี สามารถเก็บข้อมูลรวมทั้งสิ้น 72 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง 38 คน (ร้อยละ 52.78) และเพศชาย 34 คน (ร้อยละ 47.22) เป็นคณะ/หน่วยงานเทียบเท่ามากที่สุด คือ 54 คน (ร้อยละ 75.00) รองลงมาเป็นหน่วยงานในสังกัดอธิการบดี 18 คน (ร้อยละ 25.00) และเป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานประกัน 36 คน (ร้อยละ 50.00) รองลงมาเป็น กรรมการประเมินคุณภาพภายใน 26 คน (ร้อยละ 36.11) ผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย 10 คน (ร้อยละ 13.89) ตามลำดับ

2. รายงานผลการประเมินความต้องการ/ความคาดหวัง/ความพึงพอใจ การให้บริการของผู้รับบริการต่อการให้บริการ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ								
1.1 มีระบบขั้นตอนการปฏิบัติงานชัดเจน มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสมรวดเร็ว คล่องตัว	37	16	15	3	1	4.18	83.61	มาก

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.2 ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน สอดคล้องกับความต้องการ และนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของหน่วยงานได้จริง	34	25	10	3	-	4.25	85	มาก
1.3 ติดต่อประสานงาน ข้อมูลงาน ประกันคุณภาพการศึกษา ได้สะดวกไม่มีขั้นตอนและกระบวนการที่ซับซ้อน	36	24	11	1	-	4.32	86.39	มาก
1.4 มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ	36	23	12	1	-	4.31	86.11	มาก
2. เจ้าหน้าที่								
2.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการชี้แจงให้คำปรึกษาแก่หน่วยงาน	36	17	16	3	-	4.19	83.89	มาก
2.2 มีความสุภาพเป็นมิตร เอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมในการให้คำปรึกษา ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่หน่วยงาน	42	13	10	-	-	4.25	85	มาก
2.3 การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติด้วยความเสมอภาค	35	19	15	3	-	4.19	83.89	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
3.1 การจัดสถานที่ทันสมัย มีระเบียบ สะอาดสวยงาม และเอื้อต่อการให้บริการ	34	21	15	2	-	4.21	84.17	มาก
3.2 มีช่องทางการติดต่อสื่อสาร และเผยแพร่ข้อมูลงานประกันคุณภาพการศึกษา เช่น เว็บไซต์ คู่มือ สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น	35	26	10	1	-	4.32	86.39	มาก



รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3.3 มีเอกสารแบบฟอร์มข้อมูลที่มีความชัดเจน เหมาะสม	25	34	12	1	-	4.15	83.06	มาก
4. คุณภาพการให้บริการ								
4.1 มีคู่มือ/หลักเกณฑ์ ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแนวทางการปฏิบัติที่สามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง	29	29	11	3	-	4.17	83.33	มาก
4.2 มีการให้บริการตอบข้อหารือ/ข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน สะดวก และรวดเร็ว	38	19	12	3	-	4.28	85.56	มาก
4.3 ให้ความรู้ทั่วถึง สอดคล้องกับความต้องการ และครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย (ประชุม/สัมมนา/อบรม)	29	27	16	-	-	4.18	83.61	มาก
4.4 มีการสรุปรายงานผลการประชุม/สัมมนา/อบรม ครบถ้วนถูกต้องและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	22	37	13	-	-	4.13	82.50	มาก
4.5 มี web site ให้บริการข้อมูลข่าวสาร และกิจกรรมงานประกันคุณภาพการศึกษา ที่ทันสมัยและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	38	23	11	-	-	4.38	87.50	มาก
5. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ								
5.1 ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ ความรู้ความสามารถ คุณธรรม จริยธรรม	40	17	13	2	-	4.32	86.39	มาก
5.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ คล่องแคล่ว มีบุคลิกภาพและอัธยาศัยไมตรีอันดี เต็มใจให้บริการ เอาใจใส่และพยายามช่วยหาแนวทางแก้ไขปัญหาให้หน่วยงาน	35	21	15	1	-	4.25	85	มาก



รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5.3 สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา ฯ มีการชี้แจงความรู้ความเข้าใจในการ ดำเนินงานตามมาตรฐาน สกอ. และ นำไปสู่การปฏิบัติที่มีความชัดเจน	34	18	17	3	-	4.15	83.06	มาก
รวม						4.23	84.69	มาก

จากตาราง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ ในภาพรวมร้อยละ 84.69 อยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 4.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 5 อันดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจมากที่สุด ติดต่อประสานงาน ข้อมูลงานประกันคุณภาพการศึกษาฯ ได้สะดวกไม่มีขั้นตอนและกระบวนการที่ซับซ้อน, มีช่องทางการติดต่อสื่อสาร และเผยแพร่ข้อมูลงานประกันคุณภาพการศึกษาฯ เช่น เว็บไซต์ คู่มือ สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น และผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ ความรู้ความสามารถ คุณธรรม จริยธรรม ($\bar{X} = 4.32$), รองลงมา มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.31$), มีการให้บริการตอบข้อหารือ/ข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน สะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.28$) ตามลำดับ

หากพิจารณารายงานผลการประเมินความต้องการ/ความคาดหวัง/ความพึงพอใจ การให้บริการของผู้รับบริการต่อการให้บริการ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ จำแนกรายด้าน ได้ดังนี้

ลักษณะงานที่ให้บริการ	ปี 2563 รอบที่ 2	ปี 2564 รอบที่ 1	เพิ่ม/ลดลง	ความหมาย
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.54	4.26	▼	มาก
2. เจ้าหน้าที่	4.53	4.21	▼	มาก
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.30	4.23	▼	มาก
4. คุณภาพการให้บริการ	4.37	4.23	▼	มาก
5. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	4.51	4.24	▼	มาก
ภาพรวม	4.45	4.23	▼	มาก

จากตาราง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.26$) รองลงมา คือ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.24$), ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.23$), ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.23$) และ ด้านเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.21$),ตามลำดับ



3. รายงานผลการประเมินความไม่พึงพอใจ และความคาดหวัง การให้บริการของผู้รับบริการต่อ การให้บริการ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี

มิติการประเมินภาพรวม	ไม่พึงพอใจ	ความคาดหวัง
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	9	11
2. เจ้าหน้าที่	14	12
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	12	8
4. คุณภาพการให้บริการ	28 ☹️	21 😊
5. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	9	20

จากตาราง พบว่า จากการประเมินความไม่พึงพอใจและความคาดหวัง การให้บริการของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี ในปีงบประมาณ 2564 ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน 28 คน และคาดหวังด้านคุณภาพการ ให้บริการ จำนวน 21 คน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ควรมีการประสานงานให้มีความถี่มากขึ้น
2. ดีมาก ชัดเจนดี สามารถนำข้อเสนอแนะไปพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการต่อไปได้
3. ควรมีการแจ้งผลสรุปรายงานผลการประชุม/สัมมนา/อบรม ให้แก่คณาจารย์ทุกท่านผ่านอีเมล
4. มหาวิทยาลัยเพื่อสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และควรมีเว็บไซต์ฐานข้อมูลชุดเดียวกันที่อัปเดตเพื่อให้ ผู้จัดทำรายงาน SAR จะสามารถนำตัวเลข/ข้อมูลนั้นมาวิเคราะห์ได้อย่างถูกต้องและเข้าใจตรงกันกับทุกฝ่าย

สิ่งที่สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาฯ จะดำเนินการต่อไป

1. เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร เผยแพร่ข่าวสาร เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ EdPEX TQA ให้ หลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์สำนักงานประกันคุณภาพฯ มหาวิทยาลัย Face Book และ Line เป็นต้น
2. จัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินงานกิจกรรมต่างๆ เพื่อเผยแพร่ให้ผู้สนใจนำไปใช้ประโยชน์ ผ่านช่องทาง อื่นๆ เช่น เว็บไซต์สำนักงานประกันคุณภาพฯ มหาวิทยาลัย Face Book และ Line เป็นต้น



รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ

สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2564

รอบที่ 1 (1 ตุลาคม 2563 – 31 มีนาคม 2564)

ที่ปรึกษา

นายฐิติเดช ลีอรรถกุล

รองอธิการบดีฝ่ายแผนและพัฒนาคุณภาพองค์กร

วิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำ

ว่าที่ ร.ต.หญิงสายใจ

จันเวียง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี



ภาคผนวก



แบบประเมินความพึงพอใจผ่านระบบออนไลน์

สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

หน้าแรก | เกี่ยวกับเรา | IQA | RANKING | การจัดการความรู้ KM | การสืบค้นฐานข้อมูล | คู่มือการปฏิบัติงานสำนักงานประกันคุณภาพฯ | การดำเนินงานสำนักงานประกันฯ | ประกาศ/คำสั่ง/เวียนฉบับ

☰ การประเมินความพึงพอใจการให้บริการ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ

อิงประมาณ	ช่วงเวลา	แบบประเมินความพึงพอใจ	ผลการประเมิน	รายงานผลประเมิน
อิงประมาณ 2564	รอบที่ 1 (1 ต.ค. 63 - 31 มี.ค. 64)	แบบประเมิน	423 (84.69%)	เสร็จรายงาน
อิงประมาณ 2563	รอบที่ 1 (1 ต.ค. 62 - 31 มี.ค. 63)	แบบประเมิน	416 (83.25%)	เสร็จรายงาน
อิงประมาณ 2562	รอบที่ 2 (1 เม.ย. 63 - 30 ก.ย. 63)	แบบประเมิน	445 (88.91%)	เสร็จรายงาน
อิงประมาณ 2562	รอบที่ 1 (1 ต.ค. 61 - 31 มี.ค. 62)	แบบประเมิน		
อิงประมาณ 2561	รอบที่ 2 (1 เม.ย. 62 - 30 ก.ย. 62)	แบบประเมิน		
อิงประมาณ 2561	รอบที่ 1 (1 ต.ค. 60 - 31 มี.ค. 61)	แบบประเมิน	3,82 (76.48%)	เสร็จรายงาน
อิงประมาณ 2560	รอบที่ 2 (1 เม.ย. 61 - 30 ก.ย. 61)	แบบประเมิน	3,85 (77.08%)	เสร็จรายงาน
อิงประมาณ 2560	รอบที่ 1 (1 ต.ค. 59 - 31 มี.ค. 60)	แบบประเมิน		
อิงประมาณ 2559	รอบที่ 2 (1 เม.ย. 60 - 30 ก.ย. 60)	แบบประเมิน	3,81 (76.30%)	เสร็จรายงาน
อิงประมาณ 2559	รอบที่ 1 (1 ต.ค. 58 - 31 มี.ค. 59)	แบบประเมิน	4,01 (80.20%)	เสร็จรายงาน
อิงประมาณ 2558	รอบที่ 2 (1 เม.ย. 59 - 30 ก.ย. 59)	แบบประเมิน	3,88 (77.63%)	เสร็จรายงาน
อิงประมาณ 2558	รอบที่ 1 (1 ต.ค. 57 - 31 มี.ค. 58)	แบบประเมิน	4,07 (77.06%)	เสร็จรายงาน
อิงประมาณ 2557	รอบที่ 2 (1 เม.ย. 58 - 30 ก.ย. 58)	แบบประเมิน		
อิงประมาณ 2557	รอบที่ 1 (1 ต.ค. 57 - 30 ก.ย. 57)	แบบประเมิน	3,95 (79%)	เสร็จรายงาน
อิงประมาณ 2556	รอบที่ 2 (1 เม.ย. 56 - 30 ก.ย. 56)	แบบประเมิน	493	

เราใช้คู่มือการให้บริการและปรับปรุงบริการของเรา ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพให้ประสิทธิผลการเรียนการสอนของคุณ หากทุกสิ่งเป็นไปได้ขอเราจัด คือว่าทุกคนออนไลน์การบริการทุกที่ (เริ่มดูรูปแบบ) [ดูแบบ](#)

รายงานความพึงพอใจการให้บริการสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2564 รอบที่ 1 (1 ตุลาคม 2563 - 31 มีนาคม 2564)



ส่วนที่ 1 จาก 4

แบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2564 รอบที่ 1

สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ ขอความอนุเคราะห์โดยแบบประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ครั้งที่ 1 ซึ่งผลการประเมินที่ได้ในครั้งนี้ จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป
คำชี้แจง แบบประเมินนี้จะมีเพียงออกเป็น 3 ครั้ง คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันคุณภาพ

ตอนที่ 3 ความคาดหวังและความไม่พึงพอใจ ในการรับบริการของสำนักงานประกันคุณภาพ

โดยแบ่งเป็นระดับ ความพึงพอใจ 5 ระดับ

ระดับ 1 หมายความว่า พึงพอใจน้อยที่สุด
ระดับ 2 หมายความว่า พึงพอใจน้อย
ระดับ 3 หมายความว่า พึงพอใจปานกลาง
ระดับ 4 หมายความว่า พึงพอใจมาก
ระดับ 5 หมายความว่า พึงพอใจมากที่สุด

ส่วนที่ 2 จาก 4

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

โปรดกรอกข้อมูลตามความเป็นจริง

เพศ *

ชาย

หญิง

สังกัด *

คณะ/หน่วยงานเทียบเท่า

หน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี

สถานภาพ *

ผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย

กรรมการประกันคุณภาพภายใน

บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพ

ส่วนที่ 3 จาก 4

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ

โปรดทำเครื่องหมายในช่องที่ตรงกับความต้องการ/คาดหวัง/ความพึงพอใจ ของท่านมากที่สุด

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ *

	พึงพอใจอย่างมาก	พึงพอใจน้อย	ไม่แน่ใจ/เฉย	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่าง...
1.1 มีระบบชัดเจน...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.2 ได้รับข้อมูล...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.3 ติดต่อประสาน...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.4 มีการรับฟัง...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ *

	พึงพอใจอย่างมาก	พึงพอใจน้อย	ไม่แน่ใจ/เฉย	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่าง...
2.1 เจ้าหน้าที่มีดี...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.2 มีความสุภาพ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ส่วนที่ 3 จาก 4

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ

โปรดทำเครื่องหมายในช่องที่ตรงกับความต้องการ/คาดหวัง/ความพึงพอใจ ของท่านมากที่สุด

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ *

	พึงพอใจอย่างมาก	พึงพอใจน้อย	ไม่แน่ใจ/เฉย	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่าง...
1.1 มีระบบชัดเจน...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.2 ได้รับข้อมูล...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.3 ติดต่อประสาน...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.4 มีการรับฟัง...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ *

	พึงพอใจอย่างมาก	พึงพอใจน้อย	ไม่แน่ใจ/เฉย	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่าง...
2.1 เจ้าหน้าที่มีดี...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.2 มีความสุภาพ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

