

# รายงาน **ความพึงพอใจ**

การให้บริการ

สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

รอบที่ 2 (1 เมษายน 2564 – 30 กันยายน 2564)



มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

## บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2564 รอบที่ 2 (1 เมษายน 2564 – 30 กันยายน 2564) มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความไม่พึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในด้านการให้บริการ เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการต่างๆ

ตอนที่ 3 ความคาดหวังและความไม่พึงพอใจ ในการรับบริการ

โดยกลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้ คือ ผู้บริหารระดับคณะ มหาวิทยาลัย ตัวแทนกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพของคณะ/สำนัก/หน่วยงาน รวมทั้งสิ้น 90 คน โดยมีจำนวนผู้ตอบกลับ จำนวน 56 คน (ตอบในระบบออนไลน์ 37 คน และส่งแบบประเมิน 19 คน) คิดเป็นร้อยละ 62.22

ผลการประเมินความพึงพอใจ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2564 รอบที่ 2 (1 เมษายน 2564 – 30 กันยายน 2564) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ร้อยละ 80.77 ( $\bar{X} = 4.04$ ) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง 39 คน (ร้อยละ 69.64) และเพศชาย 17 คน (ร้อยละ 30.36) เป็นบุคลากรในคณะ/หน่วยงานเทียบเท่ามากที่สุด คือ 37 คน (ร้อยละ 66.07) รองลงมาเป็นหน่วยงานในสังกัดอธิการบดี 19 คน (ร้อยละ 33.93) และเป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานประกัน 36 คน (ร้อยละ 64.29) รองลงมาเป็นการประเมินคุณภาพภายใน 13 คน (ร้อยละ 23.21) กลุ่มอื่นๆ 5 คน (ร้อยละ 8.93) และผู้บริหาร 2 คน (ร้อยละ 3.57) เป็นต้น

ส่วนผลการประเมินความคาดหวังและความไม่พึงพอใจ ในการให้บริการสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2564 รอบที่ 2 (1 เมษายน 2564 – 30 กันยายน 2564) พบว่า ผู้รับบริการไม่พึงพอใจในการให้บริการเกี่ยวกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ช่องทางการติดต่อสื่อสาร รูปแบบการเผยแพร่ข้อมูล สื่อ สิ่งพิมพ์ต่างๆ ยังไม่เพียงพอ เป็นต้น



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการ  
ให้บริการของ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี  
ปีงบประมาณ 2564 รอบที่ 2 (1 เมษายน 2564 – 30 กันยายน 2564)

\*\*\*\*\*

ในการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ  
สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ  
สำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) คือ ผู้บริหาร  
อาจารย์ คณะกรรมการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย และบุคลากร เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจ/  
กระบวนการของหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน และสนองตอบความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
โดยในครั้งนี้ใช้การวัดระดับต้องการ/ความคาดหวัง/ความพึงพอใจ หรือ ระดับความคิดเห็น 5 ระดับ คือ

ระดับคะแนนเป็น 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ระดับคะแนนเป็น 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ระดับคะแนนเป็น 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ระดับคะแนนเป็น 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ระดับคะแนนเป็น 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

และกำหนดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพื่อการแปรผล ดังนี้

ระดับคะแนนเป็น 0.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ระดับคะแนนเป็น 1.50 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ระดับคะแนนเป็น 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ระดับคะแนนเป็น 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ระดับคะแนนเป็น 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

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

และกำหนดระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยเพื่อการแปรผล ดังนี้

ระดับคะแนนเป็น 0.00 – 1.50 หมายถึง ไม่พึงพอใจน้อยที่สุด

ระดับคะแนนเป็น 1.50 – 2.50 หมายถึง ไม่พึงพอใจน้อย

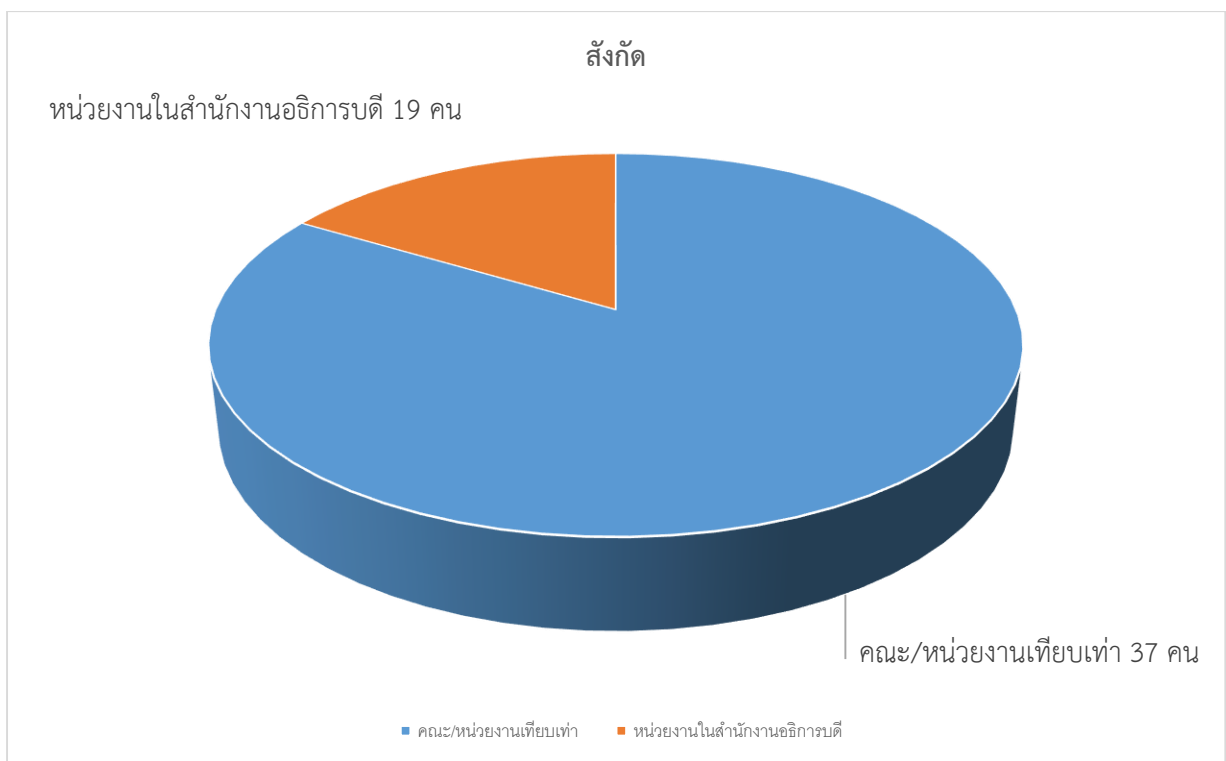
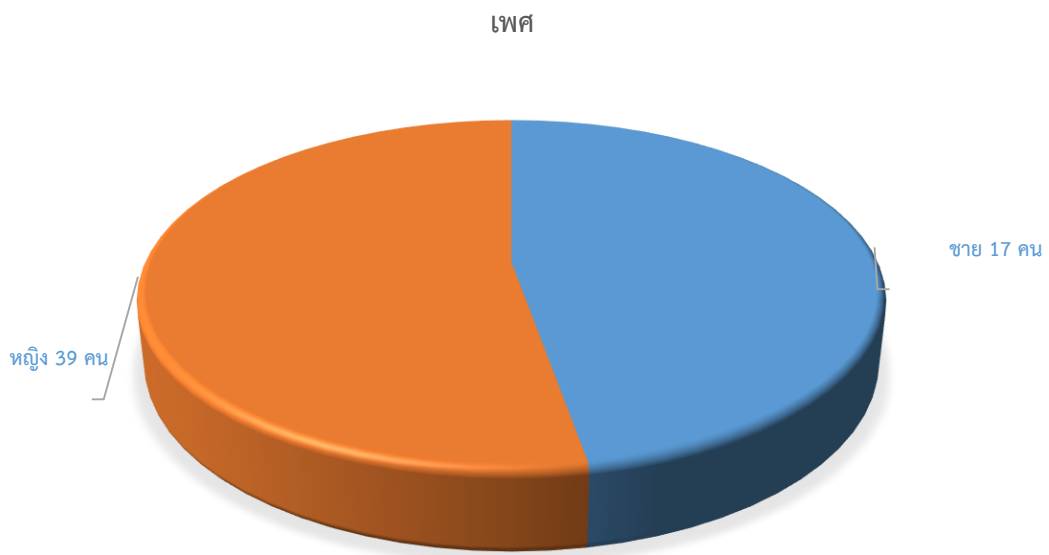
ระดับคะแนนเป็น 2.51 – 3.50 หมายถึง ไม่พึงพอใจปานกลาง

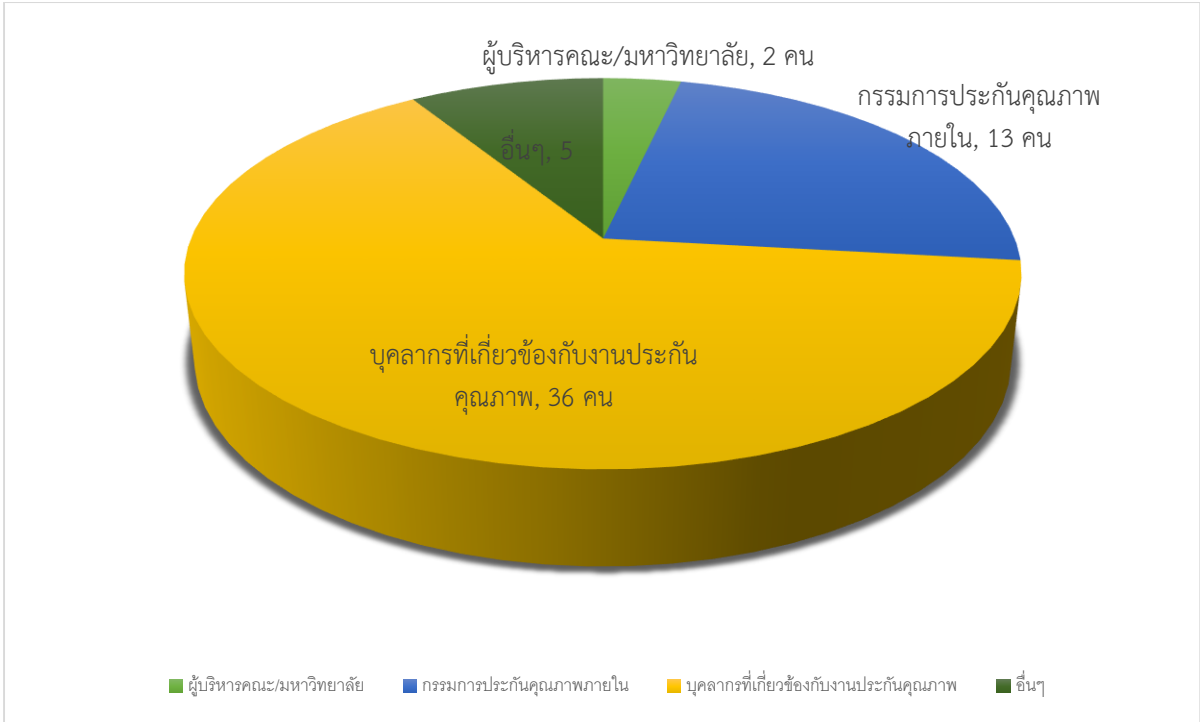
ระดับคะแนนเป็น 3.51 – 4.50 หมายถึง ไม่พึงพอใจมาก

ระดับคะแนนเป็น 4.51 – 5.00 หมายถึง ไม่พึงพอใจที่สุด

ซึ่งผลการตอบแบบประเมินความต้องการ/ความคาดหวัง/ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ เป็นดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการ





จากแผนภูมิ พบว่า การประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อการให้บริการ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี สามารถเก็บข้อมูลรวมทั้งสิ้น 56 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง 39 คน (ร้อยละ 69.64) และเพศชาย 17 คน (ร้อยละ 30.36) เป็นคณะ/หน่วยงานเทียบเท่ามากที่สุด คือ 37 คน (ร้อยละ 66.07) รองลงมาเป็นหน่วยงานในสังกัดอธิการบดี 19 คน (ร้อยละ 33.93) และเป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพ 36 คน (ร้อยละ 64.29) รองลงมาเป็น กรรมการประเมินคุณภาพภายใน 13 คน (ร้อยละ 23.21) กลุ่มอื่นๆ เช่น ประธานหลักสูตร อาจารย์ 5 คน (ร้อยละ 8.93) และผู้บริหารระดับคณะ มหาวิทยาลัย 2 คน (ร้อยละ 3.57) ตามลำดับ

**2. รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ การให้บริการของผู้รับบริการต่อการให้บริการ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี**

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
<b>1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>								
1.1 มีระบบขั้นตอนการปฏิบัติงานชัดเจน มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสมรวดเร็ว คล่องตัว	20	17	15	1	3	3.89	77.86	มาก



รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.2 ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน สอดคล้องกับความต้องการ และนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของหน่วยงานได้จริง	20	22	9	2	3	3.96	79.29	มาก
1.3 ติดต่อประสานงาน ข้อมูลงาน ประกันคุณภาพการศึกษา ได้สะดวกไม่มีขั้นตอนและกระบวนการที่ซับซ้อน	24	21	7	1	3	4.11	82.14	มาก
1.4 มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ	26	14	11	4	1	4.07	81.43	มาก
<b>2. เจ้าหน้าที่</b>								
2.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการชี้แจงให้คำปรึกษาแก่หน่วยงาน	24	19	10	2	1	4.13	82.50	มาก
2.2 มีความสุภาพเป็นมิตร เอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมในการให้คำปรึกษา ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่หน่วยงาน	27	15	10	1	3	4.11	82.14	มาก
2.3 การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติด้วยความเสมอภาค	26	17	9	2	2	4.13	82.50	มาก
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								
3.1 การจัดสถานที่ทันสมัย มีระเบียบ สะอาดสวยงาม และเอื้อต่อการให้บริการ	20	18	14	2	2	3.93	78.57	มาก
3.2 มีช่องทางการติดต่อสื่อสาร และเผยแพร่ข้อมูลงานประกันคุณภาพการศึกษา เช่น เว็บไซต์ คู่มือ สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น	21	23	7	3	2	4.04	80.71	มาก
3.3 มีเอกสารแบบฟอร์มข้อมูลที่มีความชัดเจน เหมาะสม	16	27	8	2	3	3.91	78.21	มาก



รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
<b>4. คุณภาพการให้บริการ</b>								
4.1 มีคู่มือ/หลักเกณฑ์ ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแนวทางการปฏิบัติที่สามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง	17	28	5	5	1	3.98	79.64	มาก
4.2 มีการให้บริการตอบข้อหารือ/ข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน สะดวก และรวดเร็ว	25	19	7	3	2	4.11	82.14	มาก
4.3 ให้ความรู้ทั่วถึง สอดคล้องกับความต้องการ และครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย (ประชุม/สัมมนา/อบรม)	22	25	5	1	3	4.11	82.14	มาก
4.4 มีการสรุปรายงานผลการประชุม/สัมมนา/อบรม ครบถ้วนถูกต้องและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	13	31	7	2	3	3.88	77.50	มาก
4.5 มี web site ให้บริการข้อมูลข่าวสาร และกิจกรรมงานประกันคุณภาพการศึกษา ที่ทันสมัยและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	21	26	4	2	3	4.07	81.43	มาก
<b>5. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ</b>								
5.1 ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ ความรู้ความสามารถ คุณธรรม จริยธรรม	26	18	9	2	1	4.18	83.57	มาก
5.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ คล่องแคล่ว มีบุคลิกภาพและอัธยาศัยไมตรีอันดี เต็มใจให้บริการ เอาใจใส่และพยายามช่วยหาแนวทางแก้ไขปัญหาให้หน่วยงาน	20	24	8	2	2	4.04	80.71	มาก



รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5.3 สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา ฯ มีการชี้แจงความรู้ความเข้าใจในการ ดำเนินงานตามมาตรฐาน สกอ. และ นำไปสู่การปฏิบัติที่มีความชัดเจน	21	24	7	2	2	4.07	81.43	มาก
<b>รวม</b>						<b>4.04</b>	<b>80.77</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สำนักงานประกันคุณภาพ การศึกษาและสารสนเทศ ในภาพรวมร้อยละ 80.77 อยู่ในระดับพอใจมาก ( $\bar{X} = 4.04$ ) เมื่อพิจารณาเป็นราย ข้อ 5 อันดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจมากที่สุด ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ ความรู้ความสามารถ คุณธรรม จริยธรรม ( $\bar{X} = 4.18$ ), รองลงมา เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการชี้แจงให้คำปรึกษาแก่ หน่วยงาน , การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยความเสมอภาค ( $\bar{X} = 4.13$ ) มีการให้บริการตอบข้อหารือ/ ข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน สะดวกและรวดเร็ว, ให้ความรู้ทั่วถึง สอดคล้องกับความต้องการ และ ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย (ประชุม/สัมมนา/อบรม) ( $\bar{X} = 4.11$ ) ตามลำดับ

หากพิจารณารายงานผลการประเมินความต้องการ/ความคาดหวัง การให้บริการของผู้รับบริการต่อ การให้บริการ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ จำแนกรายด้าน ได้ดังนี้

ลักษณะงานที่ให้บริการ	ปี 2564 รอบที่ 1	ปี 2564 รอบที่ 2	เพิ่ม/ลดลง	ความหมาย
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.26	4.01	▼	มาก
2. เจ้าหน้าที่	4.21	4.12	▼	มาก
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.23	3.96	▼	มาก
4. คุณภาพการให้บริการ	4.23	4.03	▼	มาก
5. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	4.24	4.10	▼	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.23</b>	<b>4.04</b>	<b>▼</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.12$ ), รองลงมา คือ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.10$ ), ด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.03$ ), ด้าน กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.01$ ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 3.96$ ) ตามลำดับ





### 3. รายงานผลการประเมินความไม่พึงพอใจ การให้บริการของผู้รับบริการต่อการให้บริการ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี

มิติการประเมินภาพรวม	ไม่พึงพอใจ	
	รอบที่ 1	รอบที่ 2
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	9	13
2. เจ้าหน้าที่	14	6
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	12	18 ☹️
4. คุณภาพการให้บริการ	28 ☹️	13
5. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	9	6

จากตาราง พบว่า จากการประเมินความไม่พึงพอใจ การให้บริการของผู้รับบริการต่อการให้บริการ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี ในปีงบประมาณ 2564 ผู้รับบริการ ไม่พึงพอใจ สิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 18 คน ซึ่งเพิ่มขึ้นจากรอบการประเมินที่ผ่านมา 6 คน

#### ความคาดหวัง

1. ติดต่อกลับได้รวดเร็ว
2. ขั้นตอนการดำเนินงาน
3. วางแผนการทำงานที่ดี มีความชัดเจน เป็นไปตามแผน
4. การประสานงานที่ชัดเจน มีเหตุผลและยอมรับข้อคิดเห็นส่วนรวม
5. คุณภาพการให้บริการ
6. การช่วยกรอกข้อมูลใน CHE QA
7. ยกเลิกระบบประกันคุณภาพการศึกษา
8. เป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำ
9. การบริการที่เป็นมิตร การจัดการงานที่ไม่เร่งรีบ และช่วยเหลือกัน

#### 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



รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการ  
ให้บริการของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี  
ปีงบประมาณ 2564 รอบที่ 2 (1 เมษายน 2564 – 30 กันยายน 2564)

ที่ปรึกษา

ดร.ฐิติเดช ลือตระกูล

รองอธิการบดีฝ่ายแผนและพัฒนาคุณภาพองค์กร

วิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำ

ว่าที่ ร.ต.หญิงสายใจ จันเวียง

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี



# ภาคผนวก



## แบบประเมินความพึงพอใจผ่านระบบออนไลน์

UBU-Ubon Ratchathani University | 3.554 - ๒๖๖๖@ub... | Google Chrome | สำนักประกันคุณภาพการศึกษา

หน้าแรก | เกี่ยวกับเรา | IQA | RANKING | การจัดการความ... | การสืบค้นฐานข้อมูล | คู่มือการปฏิบัติงานสำนักงานประกันคุณภาพ | การดำเนินงานสำนักงานประกันฯ | ประกาศ/คำสั่ง/ข้อบังคับ

### การประเมินความพึงพอใจการให้บริการ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ

ปีงบประมาณ	ช่วงเวลา	แบบประเมินความพึงพอใจ	ผลการประเมิน	รายงานผลประเมิน
ปีงบประมาณ 2564	รอบที่ 1 (1 ต.ค. 63 - 31 มี.ค. 64)	แบบประเมิน	4.23 (84.69%)	เล่มรายงาน
	รอบที่ 2 (1 เม.ย. 64 - 30 ก.ย. 64)	แบบประเมิน		
ปีงบประมาณ 2563	รอบที่ 1 (1 ต.ค. 62 - 31 มี.ค. 63)	แบบประเมิน	4.16 (83.25%)	เล่มรายงาน
	รอบที่ 2 (1 เม.ย. 63 - 30 ก.ย. 63)	แบบประเมิน	4.45 (88.91%)	เล่มรายงาน
ปีงบประมาณ 2562	รอบที่ 1 (1 ต.ค. 61 - 31 มี.ค. 62)	แบบประเมิน		
	รอบที่ 2 (1 เม.ย. 62 - 30 ก.ย. 62)			
ปีงบประมาณ 2561	รอบที่ 1 (1 ต.ค. 60 - 31 มี.ค. 61)	แบบประเมิน	3.82 (76.48%)	เล่มรายงาน
	รอบที่ 2 (1 เม.ย. 61 - 30 ก.ย. 61)	แบบประเมิน	3.85 (77.08%)	เล่มรายงาน
ปีงบประมาณ 2560	รอบที่ 1 (1 ต.ค. 59 - 31 มี.ค. 60)	แบบประเมิน		เล่มรายงาน
	รอบที่ 2 (1 เม.ย. 60 - 30 ก.ย. 60)	แบบประเมิน	3.81 (76.30%)	เล่มรายงาน
ปีงบประมาณ 2559	รอบที่ 1 (1 ต.ค. 58 - 31 มี.ค. 59)	แบบประเมิน	4.01 (80.20%)	เล่มรายงาน
	รอบที่ 2 (1 เม.ย. 59 - 30 ก.ย. 59)	แบบประเมิน	3.88 (77.63%)	เล่มรายงาน
ปีงบประมาณ 2558	รอบที่ 1 (1 ต.ค. 57 - 31 มี.ค. 58)	แบบประเมิน	4.07 (77.06%)	เล่มรายงาน
	รอบที่ 2 (1 เม.ย. 58 - 30 ก.ย. 58)	แบบประเมิน		
ปีงบประมาณ 2557	รอบที่ 2 (1 เม.ย. 57 - 30 ก.ย. 57)	แบบประเมิน	3.95 (79%)	เล่มรายงาน
	ปีงบประมาณ 2556	รอบที่ 2 (1 เม.ย. 56 - 30 ก.ย. 56)	4.93	

docs.google.com/forms/d/17DweQP59gAWCFUY8gDp9KzqKfK1dYk93Tb1\_b2Z/edit

ความพึงพอใจ\_QA\_2/64

คำถาม การตอบกลับ 67 การตั้งค่า

### แบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2564 รอบที่ 2

สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ ขอความอนุเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ครั้งที่ 2 ซึ่งผลการประเมินที่ได้ในครั้งนี้ จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

คำชี้แจง แบบประเมินฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันคุณภาพฯ
- ตอนที่ 3 ความคาดหวังและความไม่พึงพอใจ ในการรับบริการของสำนักงานประกันคุณภาพฯ

โดยแบ่งเป็นระดับ ความพึงพอใจ 5 ระดับ

ระดับ 1 หมายถึงความพึงพอใจน้อยที่สุด  
 ระดับ 2 หมายถึงความพึงพอใจน้อย  
 ระดับ 3 หมายถึงความพึงพอใจปานกลาง  
 ระดับ 4 หมายถึงความพึงพอใจมาก  
 ระดับ 5 หมายถึงความพึงพอใจมากที่สุด

ต่อจากส่วนที่ 1 ไปยังส่วนถัดไป

รายงานความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความคาดหวัง การให้บริการสำนักงานประกันคุณภาพ  
 การศึกษาและสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2564  
 รอบที่ 2 (1 เมษายน 2564 – 30 กันยายน 2564)

UBU-Ubon Ratchathani University | ความพึงพอใจ\_QA\_2/64 - Google | สำนักวิชาศิลปกรรมศึกษา

docs.google.com/forms/d/17DweQPS9ogAWCFUY8gDp9KzqKmFK1dYwK9TbL\_b2E/edit

ความพึงพอใจ\_QA\_2/64

คำถาม การตอบกลับ 37 การตั้งค่า

หลังจากส่วนที่ 1 ไปยังส่วนถัดไป

ส่วนที่ 2 จาก 4

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน**

โปรดกรอกข้อมูลตามความเป็นจริง

เพศ \*

ชาย

หญิง

สังกัด \*

คณะ/หน่วยงานเทียบเท่า

หน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี

UBU-Ubon Ratchathani University | ความพึงพอใจ\_QA\_2/64 - Google | สำนักวิชาศิลปกรรมศึกษา

docs.google.com/forms/d/17DweQPS9ogAWCFUY8gDp9KzqKmFK1dYwK9TbL\_b2E/edit

ความพึงพอใจ\_QA\_2/64

คำถาม การตอบกลับ 37 การตั้งค่า

ส่วนที่ 3 จาก 4

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ**

โปรดทำเครื่องหมายในช่องที่ตรงกับความต้องการ/คาดหวัง/ความพึงพอใจ ของท่านมากที่สุด

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ \*

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.1 มีระบบติดต่อ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.2 ได้รับความข้อมูล...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.3 ติดต่อมีประส...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.4 มีการรับฟังค...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

รายงานความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความคาดหวัง การให้บริการสำนักงานประกันคุณภาพ  
การศึกษาและสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2564  
รอบที่ 2 (1 เมษายน 2564 – 30 กันยายน 2564)



UBU-Ubon Ratchathani University | ความพึงพอใจ\_QA\_2/64 - Google | สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

docs.google.com/forms/d/17DweQP59ogAWCFUY8gvDp9KzqKnFK1dYk9TbL\_b2E/edit

ความพึงพอใจ\_QA\_2/64

คำถาม การตอบกลับ 17 การตั้งค่า

ส่วนที่ 4 จาก 4

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและควรปรับปรุง

คำอธิบาย (ระบุหรือไม่ก็ได้)

1. ท่านประทับใจบริการด้านใดของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศมากที่สุด \*

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
2. เจ้าหน้าที่
3. สิ่งอำนวยความสะดวก
4. คุณภาพการให้บริการ
5. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

2. ท่านไม่พึงพอใจบริการด้านใดของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศมากที่สุด \*

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
2. เจ้าหน้าที่
3. สิ่งอำนวยความสะดวก
4. คุณภาพการให้บริการ

3. ท่านคาดหวังที่จะได้รับการด้านใดของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศมากที่สุด

ข้อความสำคัญ

2. เจ้าหน้าที่

3. สิ่งอำนวยความสะดวก

4. คุณภาพการให้บริการ

5. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

2. ท่านไม่พึงพอใจบริการด้านใดของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศมากที่สุด \*

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
2. เจ้าหน้าที่
3. สิ่งอำนวยความสะดวก
4. คุณภาพการให้บริการ
5. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

3. ท่านคาดหวังที่จะได้รับการด้านใดของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศมากที่สุด

ข้อความสำคัญ

89°F Rain 15:43 17/9/2564

รายงานความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความคาดหวัง การให้บริการสำนักงานประกันคุณภาพ  
การศึกษาและสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2564  
รอบที่ 2 (1 เมษายน 2564 – 30 กันยายน 2564)

