สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ
ประจำปีการศึกษา 2556

สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

คำนำ

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ประจำปีการศึกษา 2556 ได้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) โดย กลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้ คือ ผู้บริหาร กรรมการประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพของคณะ/หน่วยงาน จำนวน 85 คน และได้ตอบกลับ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 70.59 ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญ คือ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา 2556 โดยข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะเป็นแนวทางในการบริหารจัดการและพัฒนาการดำเนินงานของสำนักงานประกันคุณภาพฯ เพื่อให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมต่อไป

สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการในด้านการให้บริการ ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในครั้งต่อไป อันจะทำให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายต่อการพัฒนามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ

พฤษภาคม 2557

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	3
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา และสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ประจำปีการศึกษา 2556	4
ภาคผนวก	8

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ประจำปีการศึกษา 2556 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในด้านการให้บริการ เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการต่างๆ โดยกลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้ คือ ผู้บริหาร กรรมการประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพของคณะ/หน่วยงาน จำนวน 85 คน และได้ตอบกลับ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 70.59

ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ประจำปีการศึกษา 2556 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ประจำปีการศึกษา 2556 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 79 ($\overline{X}$ = 3.95) ผู้ที่ตอบแบบสอบถามเป็นคณะ/หน่วยงาน (ร้อยละ 68.33) รองลงมา คือ หน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี (ร้อยละ 31.67) ทั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานประกัน (ร้อยละ 56.67) รองลงมา คือ กรรมการประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (ร้อยละ 25.0) ส่วนประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ประจำปีการศึกษา 2556 มากที่สุด คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 86.00 ($\overline{X}$ = 4.30) รองลงมา ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 80.08 ($\overline{X}$ = 4.00) ส่วนความรู้สึกพึงพอใจน้อยที่สุด คือ คุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 76.67 ($\overline{X}$ = 3.83) ผู้ตอบแบบประเมินได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการว่าควรจัด OD นอกสถานที่ ให้สำนักงานฯ เป็นผู้เริ่มพาคณะ หน่วยงานต่างๆ ในเรื่องเกณฑ์ที่ต่อไปคาดว่ามหาวิทยาลัยต้องดำเนินการในไม่ช้า จัดอบรม Ed PEx ในภาพรวมแก่ผู้บริหารผู้รับผิดชอบ ควรนำเทคโนโลยีการสื่อสารมาใช้ในการนัดประชุม เน้นการประหยัดกระดาษ เช่น แบบสอบถามนี้น่าจะเป็นแผ่นเดียว หรือ การพิมพ์เอกสาร 1-2 บรรทัดที่เป็นอีก 1 แผ่น และควรเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านประกันคุณภาพการศึกษาให้ทันสมัยและชัดเจนพร้อมบอกแนวทางแก้ไขปัญหาที่ชัดเจนและถูกต้องเพื่อจะได้ปฏิบัติได้ถูกต้อง

ความพึงพอใจการให้บริการสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ประจำปีการศึกษา 2556

****

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการของ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ประจำปีการศึกษา 2556 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) คือ ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร ตลอดจนนักศึกษา เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจ/กระบวนงานของหน่วยงาน ให้สอดรับกับบริบทปัจจุบัน และสนองตอบความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ในการประเมินความพึงพอใจกลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้ คือ ผู้บริหารระดับคณะ/หน่วยงาน กรรมการประเมินคุณภาพผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพระดับคณะ/หน่วยงานเทียบเท่า จำนวน 85 คน และได้ตอบกลับ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 70.59 สามารถสรุปข้อมูลได้ ดังนี้

ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ดังนี้

ต่ำกว่า 1.50 หมายถึง น้อยที่สุด
1.51 – 2.50 หมายถึง น้อย
2.51 – 3.50 หมายถึง ปานกลาง
3.51 – 4.50 หมายถึง มาก
4.51 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ สังกัด และสถานภาพ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตารางที่ 1

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	14	23.33
หญิง	46	68.33
รวม	**60**	**100.00**

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. สังกัด		
คณะ/หน่วยงานเทียบเท่า	41	68.33
หน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี	19	31.67
รวม	**60**	**100.00**
3. สถานภาพ		
ผู้บริหาร	11	18.33
กรรมการประเมินคุณภาพภายใน	15	25.00
บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานประกัน	34	56.67
รวม	**60**	**100.00**

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน มีดังนี้

สังกัด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นคณะ/หน่วยงานเทียบเท่า (ร้อยละ 68.33) รองลงมา คือ หน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี (ร้อยละ 31.67)

สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานประกัน (ร้อยละ 56.67) รองลงมา คือ กรรมการประเมินคุณภาพภายใน (ร้อยละ 25.00) และ ผู้บริหาร (ร้อยละ 18.33)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังตารางที่ 2

คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ							**4.00**	**มาก**
1.1 ปฏิบัติงานอย่างมีระบบ มีขั้นตอน	12	41	6	1	0	60	4.07	**มาก**
	20.00	68.33	10.00	1.67	0	100.00		
1.2 ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว	8	38	11	3	0	60	3.85	**มาก**
ทันต่อการดำเนินงาน	13.33	63.33	18.33	5.00	0	100.00		
1.3 สามารถติดต่อประสานงานโดยไม่มี	15	34	10	1	0	60	4.05	**มาก**
อุปสรรค	25.00	56.67	16.67	1.67	0	100.00		

คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.4 มีการรับฟังความคิดเห็นและ	15	34	10	1	0	60	4.05	**มาก**
ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ	25.00	56.67	16.67	1.67	0	100.00		
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่							**4.30**	**มาก**
2.1 ให้บริการให้ด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	26	28	5	1	0	60	4.32	**มาก**
	43.33	46.67	8.33	1.67	0	100.00		
2.2 ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ	26	26	7	1	0	60	4.28	**มาก**
ให้บริการ	43.33	43.33	11.67	1.67	0	100.00		
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							**3.87**	**มาก**
3.1 สภาพห้องทำงานเอื้อต่อการให้บริการ	11	32	16	1	0	60	3.88	**มาก**
	18.33	53.33	26.67	1.67	0	100.00		
3.2 สถานที่/จุดให้บริการสะอาด เป็น	13	29	17	1	0	60	3.90	**มาก**
ระเบียบ	21.67	48.33	28.33	1.67	0	100.00		
3.3 เอกสารและฟอร์มข้อมูลมีความ	9	33	17	1	0	60	3.83	**มาก**
ชัดเจน เหมาะสม	15.00	55.00	28.33	1.67	0	100.00		
4. คุณภาพการให้บริการ							**3.83**	**มาก**
4.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว	13	33	13	1	0	60	3.97	**มาก**
	21.67	55.00	21.67	1.67	0	100.00		
4.2 การให้บริการไม่มีข้อบกพร่องหรือต้อง	6	28	23	3	0	60	3.62	**มาก**
แก้ไขใหม่	10.00	46.67	38.33	5.00	0	100.00		
4.3 ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่มีความ	8	31	19	2	0	60	3.75	**มาก**
ทันสมัย	13.33	51.67	31.67	3.33	0	100.00		
4.4 การบริการให้คำแนะนำและช่วยแก้ไข	16	30	12	2	0	60	4.00	**มาก**
ปัญหาอุปสรรค	26.67	50.00	20.00	3.33	0	100.00		
5. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ							**3.90**	**มาก**
5.1 มีการประกาศ/หรือประชาสัมพันธ์	12	28	17	3	0	60	3.82	**มาก**
กระบวนการทำงาน	20.00	46.67	28.33	5.00	0	100.00		
5.2 มีดำเนินงานโดยยึดระบบแบบแผนของ	12	35	12	1	0	60	3.97	**มาก**

คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
หน่วยงาน	20.00	58.33	20.00	1.67	0	100.00		
5.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขั้นตอนการ	13	32	12	3	0	60	3.92	**มาก**
ปฏิบัติงาน ผ่านช่องทางสื่อสารอย่าง	21.67	53.33	20.00	5.00	0	100.00		
ค่าเฉลี่ย โดยรวม							**3.95**	**มาก**

ความคิดเห็นและข้อเสนออื่นๆ

1. อยากให้สำนักงานประกันฯ จัด OD นอกสถานที่ ถ้าพอมีงบประมาณ
2. อยากให้สำนักงานฯ เป็นผู้เริ่มพาคณะ หน่วยงานต่างๆ ในเรื่องเกณฑ์ ที่ต่อไปคาดว่ามหาวิทยาลัยต้องดำเนินการในไม่ช้า
3. จัดอบรม Ed PEx ในภาพรวมแก่ผู้บริหาร ผู้รับผิดชอบ
4. น่าจะนำเทคโนโลยีการสื่อสารมาใช้ในการนัดประชุม
5. พิจารณาถึงการประหยัดกระดาษ เช่น แบบสอบถามนี้น่าจะเป็นแผ่นเดียว หรือ การพิมพ์เอกสาร 1-2 บรรทัดที่เป็นอีก 1 แผ่น
6. ควรเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านประกันคุณภาพการศึกษาให้ทันสมัยและชัดเจนพร้อมบอกแนวทางแก้ไขปัญหาที่ชัดเจนและถูกต้องเพื่อจะได้ปฏิบัติได้ถูกต้อง

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

ปีการศึกษา 2556

สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี

คำชี้แจง

1. แบบสำรวจนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) คือ ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร ตลอดจนนักศึกษา เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจ/กระบวนงานของหน่วยงาน ให้สอดรับกับบริบทปัจจุบัน และสนองตอบความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. แบบสำรวจนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

   ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสำรวจ มีทั้งหมด 4 ข้อ

   ตอนที่ 2 เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริหารที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน แบ่งเป็นระดับความคิดเห็น 5 ระดับ คือ

   ระดับ 1 หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ***น้อยที่สุด***

   ระดับ 2 หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ***น้อย***

   ระดับ 3 หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ***ปานกลาง***

   ระดับ 4 หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ***มาก***

   ระดับ 5 หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ***มากที่สุด***
3. โปรดตอบแบบสำรวจให้ครบทุกข้อตามสภาพความเป็นจริง ซึ่งจะเก็บรักษาไว้เป็นความลับและนำผลไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานต่อไป

<u>ตอนที่ 1</u> ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. สังกัด ☐ คณะ/หน่วยงานเทียบเท่า ☐ หน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี
3. สถานภาพ ☐ ผู้บริหาร ☐ กรรมการประเมินคุณภาพภายใน

   ☐ บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานประกัน

<u>ตอนที่ 2</u> ความพึงพอใจต่อการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงาน โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตารางระดับความพึงพอใจของท่านต่องานบริการของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ

คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ปฏิบัติงานอย่างมีระบบ มีขั้นตอน					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ทันต่อการดำเนินงาน					
1.3 สามารถติดต่อประสานงานโดยไม่มีอุปสรรค					
1.4 มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ					
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.1 ให้บริการให้ด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
2.2 ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สภาพห้องทำงานเอื้อต่อการให้บริการ					
3.2 สถานที่/จุดให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ					
3.3 เอกสารและฟอร์มข้อมูลมีความชัดเจน เหมาะสม					
4. คุณภาพการให้บริการ					
4.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว					
4.2 การให้บริการไม่มีข้อบกพร่องหรือต้องแก้ไขใหม่					
4.3 ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่มีความทันสมัย					
4.4 การบริการให้คำแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหาอุปสรรค					
5. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ					

คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
5.1 มีการประกาศ/หรือประชาสัมพันธ์ กระบวนการทำงาน					
5.2 มีดำเนินงานโดยยึดระบบแบบแผนของหน่วยงาน					
5.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผ่านช่องทางสื่อสารอย่างทั่วถึง					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสำรวจมา ณ โอกาสนี้ด้วย

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ

สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ประจำปีการศึกษา 2556

ที่ปรึกษา

นายสุรชัย จูมพระบุตร รักษาราชการแทนรองอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ

วิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำ

นางสาวสายใจ จันเวียง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ