

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของ สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
รอบที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562**

ตามบันทึกข้อความที่ อว 0604.5.1/ว 1201 ลงวันที่ 6 กันยายน พ.ศ. 2562 สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ได้ขอความอนุเคราะห์หน่วยงานตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ รอบที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจมาใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงการปฏิบัติงานใช้ประกอบการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล) ซึ่ง สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ออกแบบสำรวจเป็น 5 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการและความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ และ 5) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม รวมทั้งสิ้นจำนวน 62 คน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
เพศ		
ชาย	24	38.94
หญิง	38	61.06
อายุ		
ช่วงอายุระหว่าง 19-30 ปี	11	43.36
ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี	30	27.43
ช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี	17	23.89
ช่วงอายุระหว่าง 51-60 ปี	4	5.31
สถานภาพ		
ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงาน	3	1.77
อาจารย์	6	13.27
บุคลากรสายสนับสนุน	51	56.64
นักศึกษา	2	28.32

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
สังกัด		
1) คณะวิศวกรรมศาสตร์	3	4.84
2) คณะเภสัชศาสตร์	3	4.84
3) คณะนิติศาสตร์	1	1.61
4) คณะบริหารศาสตร์	1	1.61
5) คณะเกษตรศาสตร์	3	4.84
6) วิทยาลัยแพทยศาสตร์และการสาธารณสุข	1	1.61
7) คณะศิลปศาสตร์	3	4.84
8) คณะวิทยาศาสตร์	3	4.84
9) คณะพยาบาลศาสตร์	3	4.84
10) คณะรัฐศาสตร์	4	6.45
11) คณะศิลปประยุกต์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	3	4.84
12) สำนักบริหารทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์	3	4.84
13) โรงพิมพ์	7	11.29
14) สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	1	1.61
15) สำนักวิทยบริการ	1	1.61
16) สำนักงานอธิการบดี	22	35.48

หัวข้อการขอรับบริการ เรียงจากมากไปน้อย

หัวข้อการขอรับบริการ	จำนวน (ครั้ง)	คิดเป็น ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย
1) บุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงาน แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อย พูดจาสุภาพ อธิบายดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ	62	100	3.97
2) การแปลเอกสารราชการเป็นภาษาอังกฤษ ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเอกสารมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	62	100	3.98
3) การให้คำปรึกษาด้านการใช้ภาษาอังกฤษ ได้รับความเชื่อมั่นในข้อมูลที่ได้รับ และนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง	62	100	4.19
4) การจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้ภาษาอังกฤษ Eng-Minute และ English Corner	62	100	4.16
5) การขอหนังสือรับรองตัวบุคคลฉบับภาษาอังกฤษ ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเอกสารมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	58	93.54	3.66

หัวข้อการขอรับบริการ	จำนวน (ครั้ง)	คิดเป็น ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย
6) บุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงาน ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้องตรงตามคาดหวัง และความต้องการของผู้ใช้บริการ	60	96.77	3.92
7) จัดอบรมการใช้ภาษาอังกฤษตามมาตรฐานสากล (เช่น TOEIC, TOEFL, IELTS, UBU-Test เป็นต้น)	60	96.77	3.90
8) การให้บริการรับ-ส่งเอกสารแจ้งเวียนหนังสือของ มหาวิทยาลัย มีความรวดเร็วทันเวลา ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ	58	93.54	3.82
9) การสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการและกิจกรรมความร่วมมือฯ ที่เกี่ยวข้อง	59	95.16	3.89
10) หน่วยงานที่ให้บริการ มีการประกาศ/แจ้งขั้นตอน/กระบวนการ ให้บริการตามจุดบริการและผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ	58	93.54	3.82
11) การให้ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัย (ภาษาอังกฤษ) http://www.english.ubu.ac.th	58	93.54	3.85
12) สถานที่ให้บริการของหน่วยงาน มีที่พักรอสำหรับผู้มาติดต่อ มีความสะอาดและเป็นระเบียบ	60	96.77	3.79
13) ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต นอกเหนือจากจุดให้บริการ และติดต่อกับหน่วยงานบริการได้ หลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ E-mail สื่อสังคมออนไลน์	59	95.16	3.90
14) หน่วยงานที่ให้บริการ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ อย่างเพียงพอ ทันสมัย สามารถให้บริการภายในเวลาที่เหมาะสม ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	59	95.16	3.87
15) การตรวจสอบบทคัดย่อฉบับภาษาอังกฤษ ได้รับความสะดวกรวดเร็ว และเอกสารมีความถูกต้องเชื่อถือได้	59	95.16	3.76
16) การให้ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ http://www.ubu.ac.th/web/inter	59	95.16	3.77
17) การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยเป็นภาษาอังกฤษ (วีดิทัศน์แนะนำมหาวิทยาลัย และแผ่นพับประชาสัมพันธ์เป็นภาษาอังกฤษ)	59	95.16	3.82
18) การข้อมูลข่าวสารทางสื่อสังคมออนไลน์ Facebook: UBU.Inter	59	95.16	3.69

หัวข้อการขอรับบริการ	จำนวน (ครั้ง)	คิดเป็น ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย
19) หน่วยงานที่ให้บริการ มีการเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินงานด้านบริการ และมีช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น สายตรงผู้บริหารทุกระดับ กล้องรับความคิดเห็น โทรศัพท์แจ้งร้องเรียน ฯลฯ	59	95.16	3.76

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมาคือด้านการกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.98) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนด้านคุณภาพการให้บริการและความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.83) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.66) ตามลำดับ โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละด้านและแยกเป็นรายข้อ ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	3.98	มาก
1.1 หน่วยงานที่ให้บริการ มีการประกาศ/แจ้งขั้นตอน/กระบวนการให้บริการตามจุดบริการและผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ	3.97	มาก
1.2 ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตนอกเหนือจากจุดให้บริการ และติดต่อกับหน่วยงานบริการได้หลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ E-mail สื่อสังคมออนไลน์	3.98	มาก
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.18	มาก
2.1 บุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงาน แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อย พุดจาสุภาพ อธิบายดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.19	มาก
2.2 บุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงาน ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้องตรงตามคาดหวัง และความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.16	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.66	มาก
3.1 สถานที่ให้บริการของหน่วยงาน มีที่พักรับผู้มาติดต่อ มีความสะอาดและเป็นระเบียบ	3.66	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการและความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ	3.83	มาก
4.1 หน่วยงานที่ให้บริการ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการอย่างเพียงพอ ทันสมัย สามารถให้บริการภายในเวลาที่เหมาะสมตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.92	มาก

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.2 การให้บริการรับ-ส่งเอกสารแจ้งเวียนหนังสือของมหาวิทยาลัย มีความรวดเร็วทันเวลา ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ	3.90	มาก
4.3 การให้บริการตรวจสอบบทความฉบับภาษาอังกฤษ ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเอกสารมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	3.82	มาก
4.4 การขอหนังสือรับรองตัวบุคคลฉบับภาษาอังกฤษ ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเอกสารมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	3.89	มาก
4.5 การแปลเอกสารราชการเป็นภาษาอังกฤษ ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเอกสารมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	3.84	มาก
4.6 การให้คำปรึกษาด้านการใช้ภาษาอังกฤษ ได้รับความเชื่อมั่นในข้อมูลที่ได้รับ และนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง	3.85	มาก
4.7 การจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้ภาษาอังกฤษ UBU Eng-Minute และ English Corner	3.79	มาก
4.8 การจัดอบรมการใช้ภาษาอังกฤษตามมาตรฐานสากล (เช่น TOEIC, TOEFL, IELTS, UBU-test เป็นต้น)	3.90	มาก
4.9 การสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการและกิจกรรมความร่วมมือที่เกี่ยวข้อง	3.87	มาก
4.10 การสื่อประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยเป็นภาษาอังกฤษ (วีดิทัศน์แนะนำมหาวิทยาลัย และแผ่นพับประชาสัมพันธ์ เป็นภาษาอังกฤษ)	3.76	มาก
4.11 การให้บริการข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัย (ภาษาอังกฤษ) http://www.english.ubu.ac.th/	3.77	มาก
4.12 การข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ http://www.ubu.ac.th/web/inter	3.82	มาก
4.13 การข้อมูลข่าวสารทางสื่อสังคมออนไลน์ Facebook : UBU.Inter	3.69	มาก
4.14 หน่วยงานที่ให้บริการ มีการเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินงานด้านบริการ และมีช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น สายตรงผู้บริหารทุกระดับ กล่องรับความคิดเห็น โทรศัพท์แจ้งร้องเรียน ฯลฯ	3.76	มาก

5. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ท่านต้องการให้หน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี พัฒนาปรับปรุงการบริการ
ให้ข้อเสนอแนะ
1. ส่งเสริมให้บุคลากร/นักศึกษา/อาจารย์ เข้าร่วมรับการอบรมภาษาอังกฤษ
ให้ความชื่นชม

