

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์

รอบที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ตามหนังสือ ศธ 0529.5.1/ว 328 ลงวันที่ 21 มีนาคม พ.ศ. 2562 สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ได้ขอความอนุเคราะห์หน่วยงานตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ รอบที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจมาใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงการปฏิบัติงานใช้ประกอบการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล) ซึ่ง สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ออกแบบสำรวจเป็น 5 ประเด็นหลัก ได้แก่

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ และความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ
5. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 รอบที่ 1

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม รวม 192 คน ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
เพศ		
ชาย	72	37.50
หญิง	120	62.50
อายุ		
ช่วงอายุระหว่าง 19-30 ปี	69	35.90
ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี	64	33.40
ช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี	48	25.00
ช่วงอายุระหว่าง 51-60 ปี	11	5.70
สถานภาพ		
ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงาน	5	2.60
อาจารย์	25	13.00
บุคลากรสายสนับสนุน	120	62.50
นักศึกษา	42	21.90

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
สังกัด		
1) คณะวิศวกรรมศาสตร์	14	7.29
2) คณะเภสัชศาสตร์	13	6.77
3) คณะนิติศาสตร์	7	3.65
4) คณะบริหารศาสตร์	16	8.33
5) คณะเกษตรศาสตร์	11	5.73
6) วิทยาลัยแพทยศาสตร์และการสาธารณสุข	13	6.77
7) คณะศิลปศาสตร์	6	3.13
8) คณะวิทยาศาสตร์	11	5.73
9) คณะพยาบาลศาสตร์	1	0.52
10) คณะรัฐศาสตร์	5	2.60
11) คณะศิลปประยุกต์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	4	2.08
12) สำนักบริหารทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์	7	3.65
13) โรงพิมพ์	5	2.60
14) สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	2	1.04
15) สำนักวิทยบริการ	4	2.08
16) สำนักงานอธิการบดี	73	38.02

หัวข้อการขอใช้บริการ เรียงจากมากไปน้อย

หัวข้อ	จำนวน (ครั้ง)	คิดเป็น ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย
1) บุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงาน แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อย พุดจาสุภาพ อธิบายคดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ	188	97.91	4.09
2) การแปลเอกสารราชการเป็นภาษาอังกฤษ ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเอกสารมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	174	90.62	4.07
3) การให้คำปรึกษาด้านการใช้ภาษาอังกฤษ ได้รับความเชื่อมั่นในข้อมูลที่ได้รับ และนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง	174	90.62	4.01
4) การขอหนังสือรับรองตัวบุคคลฉบับภาษาอังกฤษ ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเอกสารมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	173	90.10	4.01

หัวข้อ	จำนวน (ครั้ง)	คิดเป็น ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย
5) การจัดอบรมการใช้ภาษาอังกฤษตามมาตรฐานสากล (เช่น TOEIC, TOEFL, IELTS, UBU-test เป็นต้น)	174	90.62	3.99
6) การตรวจสอบบทคัดย่อฉบับภาษาอังกฤษ ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเอกสารมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	173	90.10	3.98
7) บุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้องตรงตามคาดหวัง และความต้องการของผู้ใช้บริการ	188	97.91	3.97
8) การให้บริการรับ-ส่งเอกสารแจ้งเวียนหนังสือของมหาวิทยาลัย มีความรวดเร็วทันเวลา ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ	186	96.87	3.97
9) การสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการและกิจกรรมความร่วมมือๆ ที่เกี่ยวข้อง	180	93.75	3.97
10) หน่วยงานที่ให้บริการ มีการประกาศ/แจ้งขั้นตอน/กระบวนการ ให้บริการตามจุดบริการและผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ	186	96.87	3.95
11) ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตนอกเหนือจากจุดให้บริการ และติดต่อกับหน่วยงานบริการได้หลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ E-mail สื่อสังคมออนไลน์	188	97.91	3.92
12) หน่วยงานที่ให้บริการ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการอย่างเพียงพอ ทันสมัย สามารถให้บริการภายในเวลาที่เหมาะสมตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	184	95.83	3.92
13) สถานที่ให้บริการของหน่วยงาน มีที่พักรสำหรับผู้มาติดต่อ มีความ สะอาด และเป็นระเบียบ	173	90.10	3.91
14) การให้บริการข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัย (ภาษาอังกฤษ) http://www.english.ubu.ac.th/	186	96.87	3.91
15) การจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้ภาษาอังกฤษ UBU Eng-Minute และ English Corner	101	52.60	3.90
16) การสื่อสารประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยเป็นภาษาอังกฤษ (วีดิทัศน์แนะนำมหาวิทยาลัย และแผ่นพับประชาสัมพันธ์ เป็นภาษาอังกฤษ)	182	94.79	3.90
17) การข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ http://www.ubu.ad.th/web/inter	186	96.87	3.87
18) การข้อมูลข่าวสารทางสื่อสังคมออนไลน์ Facebook: UBU.Inter	185	96.35	3.87

หัวข้อ	จำนวน (ครั้ง)	คิดเป็น ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย
19) หน่วยงานที่ให้บริการ มีการเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินงานด้านบริการ และมีช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น สายตรงผู้บริหารทุกระดับ กล้องรับความคิดเห็น โทรศัพท์แจ้งร้องเรียน ฯลฯ	185	96.35	3.83

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) คะแนน ความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ และความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือ ด้านด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.03) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.93) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.91) ตามลำดับโดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละด้านและแยกเป็นรายข้อดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์

คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	3.93	มาก
1.1 หน่วยงานที่ให้บริการ มีการประกาศ/แจ้งขั้นตอน/กระบวนการ ให้บริการตามจุดบริการและผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ	3.95	มาก
1.2 ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตนอกเหนือจากจุด ให้บริการ และติดต่อกับหน่วยงานบริการได้หลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ E-mail สื่อสังคมออนไลน์	3.92	มาก
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.03	มาก
2.1 บุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงาน แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อย พุดจาสุภาพ อภัยเสียดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.09	มาก
2.2 บุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงาน ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้องตรงตามคาดหวัง และความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.97	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.91	มาก
3.1 สถานที่ให้บริการของหน่วยงาน มีที่พักรสำหรับผู้มาติดต่อ มีความ สะอาดและเป็นระเบียบ	3.91	มาก
4. คุณภาพการให้บริการ และความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ	4.20	มาก
4.1 หน่วยงานที่ให้บริการ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการอย่าง เพียงพอ ทันสมัย สามารถให้บริการภายในเวลาที่เหมาะสมตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	3.92	มาก
4.2 การให้บริการรับ-ส่งเอกสารแจ้งเวียนหนังสือของ	3.97	มาก

คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
มหาวิทยาลัย มีความรวดเร็วทันเวลา ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ		
4.3 การให้บริการตรวจสอบบทความฉบับภาษาอังกฤษ ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเอกสารมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	3.98	มาก
4.4 การขอหนังสือรับรองตัวบุคคลฉบับภาษาอังกฤษ ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเอกสารมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	4.01	มาก
4.5 การแปลเอกสารราชการเป็นภาษาอังกฤษ ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเอกสารมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	4.07	มาก
4.6 การให้คำปรึกษาด้านการใช้ภาษาอังกฤษ ได้รับความเชื่อมั่นในข้อมูลที่ได้รับ และนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง	4.01	มาก
4.7 การจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้ภาษาอังกฤษ UBU Eng-Minute และ English Corner	3.90	มาก
4.8 การจัดอบรมการใช้ภาษาอังกฤษตาม มาตรฐานสากล (เช่น TOEIC, TOEFL, IELTS, UBU-test เป็นต้น)	3.99	มาก
4.9 การสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการและกิจกรรมความร่วมมือฯ ที่เกี่ยวข้อง	3.97	มาก
4.10 การสื่อประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยเป็นภาษาอังกฤษ (วีดิทัศน์แนะนำ มหาวิทยาลัย และแผ่นพับประชาสัมพันธ์ เป็นภาษาอังกฤษ)	3.90	มาก
4.11 การให้บริการข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัย (ภาษาอังกฤษ) http://www.english.ubu.ac.th/	3.91	มาก
4.12 การข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ http://www.ubu.ad.th/web/inter	3.87	มาก
4.12 การข้อมูลข่าวสารทางสื่อสังคมออนไลน์ Facebook: UBU.Inter	3.87	มาก
4.13 หน่วยงานที่ให้บริการ มีการเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินงานด้านบริการ และมีช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น สายตรงผู้ บริหารทุกระดับ กล่องรับความคิดเห็น โทรศัพท์แจ้งร้องเรียน ฯลฯ	3.83	มาก
5. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ท่านต้องการให้หน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี พัฒนาปรับปรุงการบริการ		

คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
<ol style="list-style-type: none"> 1. ควรจัดทำลิงค์เว็บไซต์ภาษาอังกฤษกับคณะ 2. ควรจัดหาแหล่งทุนที่นักศึกษาทุกคณะสามารถเข้าถึงได้และสมัครได้ 3. ควรจัดทำและพัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษ หรือภาษาต่างประเทศแบบออนไลน์ โดยเริ่มจากทักษะพื้นฐานเบื้องต้น 4. ควรมีการดำเนินการเชิงรุกเพื่อกระตุ้นให้บุคลากร นักศึกษา เข้าถึงการใช้ประโยชน์ในปริมาณที่มากขึ้น อาจใช้สื่อที่มีหลายช่องทางหรือการประกวด การแข่งขันที่สร้างความตื่นตัวกับทุกฝ่าย 5. นอกจากการอบรมแล้ว ควรหาแหล่งการจัดสอบต่างๆ เพื่อหารายได้เช่น UBU-Test ระดับบัณฑิตศึกษา 6. เสนอให้ลดขั้นตอนในการติดต่อประสานงาน เพื่อเพิ่มความเข้าถึงหน่วยงานของท่าน และลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ในการทำเอกสารหนังสือราชการ บันทึกข้อความ ถึงหน่วยงานของท่าน เช่น การทำหนังสือเพื่อขอตรวจภาษาบทความวิชาการ การติดต่อควรดำเนินการ 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ การเพิ่มภาระงานให้บุคคลที่ 3 ในการดำเนินการเรื่องเอกสาร หรือหัวหน้างานที่ต้องลงนาม จะทำให้เพิ่มขึ้นขั้นตอนในการเข้าถึงหน่วยงานของท่าน เสนอให้หาช่องทางอื่นในกรบันทึกภาระงานในหน่วยงานของท่าน เช่น การกรอกคำขอรับบริการ หรือส่งเอกสารออนไลน์ โดยมีหลักฐานในระบบเครือข่าย หรือแนวทางอื่นๆ 7. แบบประเมิน คำถามยาวเกินไป เสนอให้ลดจำนวนคำถาม และความยาว และหากไม่เคยได้รับบริการจากหน่วยงานของท่านครบทุกหัวข้อจะไม่สามารถได้รับการประเมินตามจริง 8. ชื่นชมบริการงานและการทำงานของบุคลากรในสำนักงาน 9. เจ้าหน้าที่มีจิตบริการ หาได้ยากในหน่วยงานราชการ สุภาพ และใส่ใจขยันมาก และมีความสามารถ เป็นหน่วยงานที่สมควรได้รับการชมเชยจากผู้บริหารมากที่สุดจากปริมาณงานและคุณภาพงานที่ทำจากใจผู้เคยร่วมงานใช้บริการ 		

