

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของ สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี  
รอบที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

ตามที่ สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี ได้ขอความอนุเคราะห์หน่วยงานตอบแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี รอบที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 คือ ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2564 - 31 มีนาคม 2565) (อ้างถึง บันทึกข้อความที่ อว 0604.5.1/ว 159 ลงวันที่ 15 มีนาคม พ.ศ. 2565) เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจมาใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงการปฏิบัติงานใช้ประกอบการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล) ซึ่ง สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี ได้ออกแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภาระงาน ได้แก่

1. งานบริหารงานทั่วไป
2. งานตรวจสอบบทคัดย่อ/บทความวิจัย ฉบับภาษาอังกฤษ
3. การออกหนังสือรับรองตัวบุคคล/ออกหนังสือตรวจสอบคุณวุฒิฉบับภาษาอังกฤษ
4. การแปลเอกสารราชการเป็นภาษาอังกฤษ
5. งานการศึกษานานาชาติ/ดูแลนักศึกษาชาวต่างชาติ
6. การจัดสอบ/โครงการจัดอบรมเตรียมสอบ (UBU Test/Exit Exam/TOEIC/TOEFL/IELTS) และกิจกรรมอื่น ๆ ของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์
7. การจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ สร้างเครือข่าย และกิจกรรมความร่วมมือฯ
8. ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัย (ภาษาอังกฤษ) <http://www.english.ubu.ac.th>
9. ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ <http://ubu.ac.th/web/inter>

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 - 5.00 หมายถึง มากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 - 4.50 หมายถึง มาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 - 3.50 หมายถึง ปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 - 2.50 หมายถึง น้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.50 หมายถึง น้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ณ วันที่ 18 เมษายน 2564 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม รวมทั้งสิ้นจำนวน 47 คน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

## สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

## ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

เพศ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	17	36.17
หญิง	30	63.83

อายุ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ช่วงอายุระหว่าง 19-30 ปี	7	14.89
ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี	21	44.68
ช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี	13	27.66
ช่วงอายุระหว่าง 51-60 ปี	6	12.77

สถานภาพ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงาน	3	6.38
อาจารย์	-	-
บุคลากรสายสนับสนุน	44	63.62
นักศึกษา	-	-

สังกัด	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
คณะเภสัชศาสตร์	3	6.38
คณะนิติศาสตร์	2	4.26
คณะบริหารศาสตร์	2	4.26
คณะพยาบาลศาสตร์	3	6.38
วิทยาลัยแพทยศาสตร์และการสาธารณสุข	1	2.13
คณะรัฐศาสตร์	1	2.13
คณะเกษตรศาสตร์	3	6.38
คณะวิทยาศาสตร์	1	2.13
คณะศิลปศาสตร์	3	6.38
สำนักบริหารทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์	2	4.26
โรงพิมพ์	2	4.26
สำนักงานอธิการบดี	24	51.06
ผลรวมทั้งสิ้น	47	100

จากตาราง แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 47 คน มีผู้ตอบแบบสำรวจมากที่สุดเป็นเพศหญิง (30 คน) คิดเป็นร้อยละ 63.83 ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสำรวจมากที่สุดเป็นผู้ที่มีอายุ ระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.68 สถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจมากที่สุดเป็นบุคลากรสายสนับสนุน (44 คน) คิดเป็นร้อยละ 93.62 ทั้งนี้ สังกัดของผู้ตอบแบบสำรวจที่สุดมาจากสำนักงานอธิการบดี (24 คน) คิดเป็นร้อยละ 51.06

จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภาระงาน

ภาระงาน	จำนวน (ครั้ง)	คิดเป็นร้อยละ
1. งานบริหารงานทั่วไป	24	32.88
2. การตรวจสอบบทคัดย่อ/บทความวิจัย ฉบับภาษาอังกฤษ	5	6.85
3. การออกหนังสือรับรองตัวบุคคล/ออกหนังสือตรวจสอบคุณวุฒิ ฉบับภาษาอังกฤษ	4	5.48
4. การแปลเอกสารราชการเป็นภาษาอังกฤษ	6	8.22
5. งานการศึกษานานาชาติ/ดูแลนักศึกษาชาวต่างชาติ	7	9.59
6. การจัดสอบ/โครงการจัดอบรมเตรียมสอบ (UBU Test/Exit Exam/TOEIC/TOEFL/IELTS) และกิจกรรมอื่น ๆ ของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์	6	8.22
7. การจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ สร้างเครือข่าย และกิจกรรมความร่วมมือฯ	7	9.59
8. เว็บไซต์มหาวิทยาลัย (ภาษาอังกฤษ) <a href="http://www.english.ubu.ac.th">http://www.english.ubu.ac.th</a>	4	5.48
9. เว็บไซต์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ <a href="http://www.ubu.ac.th/web/inter">http://www.ubu.ac.th/web/inter</a>	10	13.70
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>73</b>	<b>100</b>

จากตารางจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภาระงาน พบว่า จากผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 47 คน มีผู้ตอบแบบสำรวจต่อภาระงานที่สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ให้บริการจำนวน 73 ครั้ง มากที่สุด อันดับแรกคือ งานบริหารงานทั่วไป (24 ครั้ง) คิดเป็นร้อยละ 32.88 รองลงมาคือ งานเว็บไซต์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ <http://www.ubu.ac.th/web/inter> (10 ครั้ง) คิดเป็นร้อยละ 13.70 งานการศึกษานานาชาติ/ดูแลนักศึกษาต่างชาติ (7 ครั้ง) คิดเป็นร้อยละ 9.59 เช่นเดียวกับงานการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ สร้างเครือข่ายและกิจกรรมความร่วมมือฯ (7 ครั้ง) คิดเป็นร้อยละ 9.59 และงานจัดสอบ/โครงการจัดอบรมเตรียมสอบ (UBU Test/Exit Exam/TOEIC/TOEFL/IELTS) และกิจกรรมอื่น ๆ ของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ (6 ครั้ง) คิดเป็นร้อยละ 8.22 เช่นเดียวกับการแปลเอกสารราชการเป็นภาษาอังกฤษ (6 ครั้ง) คิดเป็นร้อยละ 8.22 การตรวจสอบบทคัดย่อ/บทความวิจัย ฉบับภาษาอังกฤษ (5 ครั้ง) คิดเป็นร้อยละ 6.85 การออกหนังสือรับรองตัวบุคคล/ออกหนังสือตรวจสอบคุณวุฒิฉบับภาษาอังกฤษ (4 ครั้ง) คิดเป็นร้อยละ 5.48 และงานด้านข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัย (ภาษาอังกฤษ) <http://www.english.ubu.ac.th> คิดเป็นร้อยละ 5.48

**ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**

1. การทำงานมีความเอาใจใส่ต่อผู้ไปขอรับบริการและสามารถทำงานที่มีการให้ความรู้ที่ชัดเจน
2. สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ควรจัดสัญจรตามคณะต่างๆ เพื่อกระชับความสัมพันธ์ และนำหน่วยงานภารกิจ ตลอดจนการพานักศึกษาแลกเปลี่ยนและบุคลากรชาวต่างประเทศ มาแนะนำเพื่อแสวงหาช่องทางบูรณาการความร่วมมือด้านต่างๆ
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ประทับใจมาก
4. บุคลากรให้บริการดีมากทุกคน

## สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับค่าเฉลี่ย 4.43 คะแนน ความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.60 คะแนน รองลงมาด้านการเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.45 คะแนน รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.42 คะแนน รองลงมาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.38 คะแนน และด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.33 คะแนน โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละด้าน ดังนี้

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
<b>1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.38</b>	<b>มาก</b>
1.1 มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	4.41	มาก
1.2 มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว และคล่องตัว	4.34	มาก
1.3 มีระบบการบริการเสมอภาคเท่ากันตามลำดับ ก่อน-หลัง	4.40	มาก
1.4 มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ	4.37	มาก
<b>2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>	<b>4.60</b>	<b>มากที่สุด</b>
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น สุภาพและเป็นมิตร	4.62	มากที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา ข้อมูลที่เข้าใจง่ายและเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ	4.59	มากที่สุด
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.42</b>	<b>มาก</b>
3.1 มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ สะอาด สวยงาม และเอื้อต่อการให้บริการ	4.30	มาก
3.2 มีช่องทางการติดต่อสื่อสาร และเผยแพร่ข้อมูลที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ สำนักงาน โทรศัพท์ E-mail และ Facebook	4.52	มากที่สุด
<b>4. ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>	<b>4.33</b>	<b>มาก</b>
4.1 มีคู่มือ/หลักเกณฑ์ ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแนวทางการปฏิบัติที่สามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง	4.22	มาก
4.2 มีการให้บริการได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน สะดวกและรวดเร็ว	4.43	มาก
<b>5. ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ</b>	<b>4.45</b>	<b>มาก</b>
5.1 ยึดกฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับ/ในการปฏิบัติงาน	4.43	มาก
5.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องการให้บริการ	4.47	มาก

## สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์

ความคิดเห็น ชมเชย และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- 1.การทำงานมีความเอาใจใส่ต่อผู้ไปขอรับบริการและสามารถทำงานที่มีการให้ความรู้ที่ชัดเจน
- 2.สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ควรจัดสัญจรตามคณะต่างๆ เพื่อกระชับความสัมพันธ์ แนะนำหน่วยงาน ภารกิจ ตลอดจนการพานักศึกษาแลกเปลี่ยนและบุคลากรชาวต่างประเทศ มาแนะนำเพื่อแสวงหา ช่องทางการบูรณาการความร่วมมือด้านต่างๆ
- 3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ประทับใจมาก
- 4.บุคลากรให้บริการดีมากทุกคน

จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม สามารถนำมากำหนดแผนพัฒนาและปรับปรุงการ ให้บริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ได้ดังนี้

## สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์

ข้อเสนอแนะ	แผนการปฏิบัติงานเพื่อปรับปรุง	กำหนดการดำเนินงานตามแผน
1. สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ควรจัดสัญจรตามคณะต่างๆ เพื่อกระชับความสัมพันธ์ แนะนำหน่วยงาน ภารกิจ ตลอดจนการพานักศึกษาแลกเปลี่ยนและบุคลากรชาวต่างประเทศ มาแนะนำเพื่อแสวงหาช่องทางการบูรณาการความร่วมมือด้านต่าง ๆ	บรรจุแผนกิจกรรม/โครงการ วิเทศสัญจรลงในแผนปฏิบัติการประจำปีเพื่อพบปะและชี้แจงรูปแบบการดำเนินงานของสำนักงานแก่บุคลากรของคณะ/วิทยาลัยผู้เกี่ยวข้องกับงานด้านวิเทศสัมพันธ์และการศึกษานานาชาติพร้อมตอบข้อซักถามและรับฟังความคาดหวังต่อการให้บริการของหน่วยงาน	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยกำหนดวิเทศสัมพันธ์สัญจร ในระหว่างเดือน พฤษภาคม 2565