

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของ สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี  
รอบที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566**

ตามที่ สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี ได้ขอความอนุเคราะห์หน่วยงานตอบแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี รอบที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 คือ ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2565 - 31 มีนาคม 2566 (อ้างถึง บันทึกข้อความที่ อว 0604.5.1/ว 321 ลงวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2566) 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 30 มีนาคม 2566 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม รวมทั้งสิ้นจำนวน 39 คน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

## สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

## ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

เพศ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	10	25.64
หญิง	29	74.36

อายุ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ช่วงอายุระหว่าง 19-30 ปี	7	17.95
ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี	15	38.46
ช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี	12	30.77
ช่วงอายุระหว่าง 51-60 ปี	5	12.82

สถานภาพ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงาน	5	7.69
อาจารย์	2	5.13
บุคลากรสายสนับสนุน	29	74.36
นักศึกษา	5	12.82

สังกัด	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
คณะศิลปศาสตร์	3	7.69
คณะบริหารศาสตร์	6	15.38
คณะวิศวกรรมศาสตร์	1	2.56
คณะเกษตรศาสตร์	1	2.56
คณะพยาบาลศาสตร์	3	7.69
คณะเภสัชศาสตร์	7	17.95
วิทยาลัยแพทยศาสตร์และการสาธารณสุข	1	2.56
สำนักงานอธิการบดี	17	43.59
ผลรวมทั้งสิ้น	39	100

จากตาราง แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 39 คน มีผู้ตอบแบบสำรวจมากที่สุดเป็นเพศหญิง (29 คน) คิดเป็นร้อยละ 74.36 ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสำรวจมากที่สุดเป็นผู้ที่มีอายุ ระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.46 สถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจมากที่สุดเป็นบุคลากรสายสนับสนุน (29 คน) คิดเป็นร้อยละ 74.36 ทั้งนี้ สังกัดของผู้ตอบแบบสำรวจมากที่สุดมาจากสำนักงานอธิการบดี (17 คน) คิดเป็นร้อยละ 43.59

จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภาระงาน

ภาระงาน	จำนวน (ครั้ง)	คิดเป็นร้อยละ
1. งานบริหารงานทั่วไป	21	30.00
2. การตรวจสอบบทคัดย่อ/บทความวิจัย ฉบับภาษาอังกฤษ	6	8.57
3. การออกหนังสือรับรองตัวบุคคล/ออกหนังสือตรวจสอบคุณวุฒิ ฉบับภาษาอังกฤษ	4	5.71
4. การแปลเอกสารราชการเป็นภาษาอังกฤษ	9	12.86
5. งานการศึกษานานาชาติ/ดูแลนักศึกษาชาวต่างชาติ	2	2.86
6. การจัดสอบ/โครงการจัดอบรมเตรียมสอบ (UBU Test/Exit Exam/TOEIC/TOEFL/IELTS) และกิจกรรมอื่น ๆ ของสำนักงาน วิเทศสัมพันธ์	8	11.43
7. การจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ สร้างเครือข่าย และกิจกรรมความร่วมมือฯ	10	14.29
8. เว็บไซต์มหาวิทยาลัย (ภาษาอังกฤษ) <a href="http://www.english.ubu.ac.th">http://www.english.ubu.ac.th</a>	7	10.00
9. เว็บไซต์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ <a href="http://www.ubu.ac.th/web/inter">http://www.ubu.ac.th/web/inter</a>	3	4.29
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

จากตารางจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภาระงาน พบว่า จากผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 39 คน มีผู้ตอบแบบสำรวจต่อภาระงานที่สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ให้บริการจำนวน 70 ครั้ง มากที่สุด อันดับแรกคือ งานบริหารงานทั่วไป (21 ครั้ง) คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาคือ การจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ สร้างเครือข่าย และกิจกรรมความร่วมมือฯ (10 ครั้ง) คิดเป็นร้อยละ 14.29 งานแปลเอกสารราชการเป็นภาษาอังกฤษ (9 ครั้ง) คิดเป็นร้อยละ 12.86 งานจัดสอบ/โครงการจัดอบรมเตรียมสอบ (UBU Test/Exit Exam/TOEIC/TOEFL/IELTS) และกิจกรรมอื่น ๆ ของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ (8 ครั้ง) คิดเป็นร้อยละ 11.43 งานด้านข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัย (ภาษาอังกฤษ) <http://www.english.ubu.ac.th> ( 7 ครั้ง) คิดเป็นร้อยละ 10.00 งานการตรวจสอบบทคัดย่อ/บทความวิจัย ฉบับภาษาอังกฤษ (4 ครั้ง) คิดเป็นร้อยละ 5.71 งานเว็บไซต์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ <http://www.ubu.ac.th/web/inter> ( 3 ครั้ง) คิดเป็นร้อยละ 4.29 และงานการศึกษานานาชาติ/ดูแลนักศึกษาต่างชาติ (2 ครั้ง) คิดเป็นร้อยละ 2.86

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. -ไม่มี-

ความคิดเห็นชื่นชม

1. บุคลากรให้บริการดีเยี่ยม พุดจาไพเราะ
2. เอาใจใส่ต่อการให้บริการ

## สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับค่าเฉลี่ย 4.30 คะแนน ความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 4.69 คะแนน รองลงมาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.62 คะแนน รองลงมาด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.36 คะแนน รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.34 คะแนน และรองลงมาด้านการเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.51 โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละด้าน ดังนี้

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
<b>1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.62</b>	<b>มากที่สุด</b>
1.1 มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	4.57	มากที่สุด
1.2 มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว และคล่องตัว	4.69	มากที่สุด
1.3 มีระบบการบริการเสมอภาคเท่ากันตามลำดับ ก่อน-หลัง	4.63	มากที่สุด
1.4 มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ	4.59	มากที่สุด
<b>2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>	<b>4.69</b>	<b>มากที่สุด</b>
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น สุภาพและเป็นมิตร	4.67	มากที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา ข้อมูลที่เข้าใจง่ายและเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ	4.70	มากที่สุด
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.34</b>	<b>มาก</b>
3.1 มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ สะอาด สวยงาม และเอื้อต่อการให้บริการ	4.33	มาก
3.2 มีช่องทางการติดต่อสื่อสาร และเผยแพร่ข้อมูลที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ สำนักงาน โทรศัพท์ E-mail และFacebook	4.34	มาก
<b>4. ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>	<b>4.36</b>	<b>มาก</b>
4.1 มีคู่มือ/หลักเกณฑ์ ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแนวทางการปฏิบัติที่สามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง	4.23	มาก
4.2 มีการให้บริการได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน สะดวกและรวดเร็ว	4.50	มาก
<b>5. ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ</b>	<b>3.51</b>	<b>มาก</b>
5.1 ยึดกฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับ/ในการปฏิบัติงาน	3.51	มาก
5.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องการให้บริการ	3.52	มาก

แผนปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ รอบที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566  
 สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี

ลำดับ	แผนการดำเนินงาน	ระยะเวลา				ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาสที่ 1	ไตรมาสที่ 2	ไตรมาสที่ 3	ไตรมาสที่ 4	
1	จัดทำคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานในสำนักงานวิเทศสัมพันธ์				✓ กรกฎาคม- สิงหาคม 2566	นางสาวนพวรรณ เขียวหวาน