รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของ สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
รอบที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ตามที่ สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี ได้ขอความอนุเคราะห์หน่วยงานตอบแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี รอบที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 คือ ระหว่างวันที่ 1 เมษายน 2566 - 30 กันยายน 2566) (อ้างถึง บันทึกข้อความที่ อว 0604.5.1/ว 747 ลงวันที่ 16 สิงหาคม พ.ศ. 2565) เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจมาใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงการปฏิบัติงานใช้ประกอบการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (บริหารงานด้วยหลักธรรมมาภิบาล) 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 29 สิงหาคม 2564 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม รวมทั้งสิ้นจำนวน 28 คน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

เพศ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	7	25.00
หญิง	**21**	**75.00**

อายุ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ช่วงอายุระหว่าง 19-30 ปี	2	7.14
ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี	8	28.57
ช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี	**17**	**60.71**
ช่วงอายุระหว่าง 51-60 ปี	1	3.57

สถานภาพ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงาน	-	-
อาจารย์	-	-
บุคลากรสายสนับสนุน	**28**	**100**
นักศึกษา	-	-

สังกัด	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
คณะเภสัชศาสตร์	1	3.57
คณะบริหารศาสตร์	1	3.57
คณะรัฐศาสตร์	1	3.57
คณะเกษตรศาสตร์	3	10.71
สำนักบริหารทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์	1	3.57
โรงพิมพ์	1	3.57
สำนักงานอธิการบดี	**20**	**71.43**
ผลรวมทั้งสิ้น	**28**	**100**

จากตาราง แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 28 คน มีผู้ตอบแบบสำรวจมากที่สุดเป็นเพศหญิง (21 คน) คิดเป็นร้อยละ 75 ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสำรวจมากที่สุดเป็นผู้ที่มีอายุ ระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 60.71 สถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจมากที่สุดเป็นบุคลากรสายสนับสนุน (28 คน) คิดเป็นร้อยละ 100 ทั้งนี้ สังกัดของผู้ตอบแบบสำรวจมากที่สุดมาจากสำนักงานอธิการบดี (20 คน) คิดเป็นร้อยละ 71.43

จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภาระงาน

ภาระงาน	จำนวน (ครั้ง)	คิดเป็นร้อยละ
1. งานบริหารงานทั่วไป	20	48.78
2. การตรวจสอบบทคัดย่อ/บทความวิจัย ฉบับภาษาอังกฤษ	3	7.32
3. การออกหนังสือรับรองตัวบุคคล/ออกหนังสือตรวจสอบคุณวุฒิ ฉบับภาษาอังกฤษ	2	4.88
4. การแปลเอกสารราชการเป็นภาษาอังกฤษ	5	12.20
5. งานการศึกษานานาชาติ/ดูแลนักศึกษาชาวต่างชาติ	2	4.88
6. การจัดสอบ/โครงการจัดอบรมเตรียมสอบ (UBU Test/Exit Exam/TOEIC/TOEFL/IELTS) และกิจกรรมอื่น ๆ ของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์	2	4.88
7. การจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ สร้างเครือข่าย และกิจกรรมความร่วมมือฯ	5	12.20
8. เว็บไซต์มหาวิทยาลัย (ภาษาอังกฤษ) http://www.english.ubu.ac.th	1	2.44
9. เว็บไซต์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ http://www.ubu.ac.th/web/inter	1	2.44
รวมทั้งสิ้น	**41**	**100**

จากตารางจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภาระงาน พบว่า จากผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 28 คน มีผู้ตอบแบบสำรวจต่อภาระงานที่สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ให้บริการจำนวน 41 ครั้ง มากที่สุด อันดับแรกคือ งานบริหารงานทั่วไป (20 ครั้ง) คิดเป็นร้อยละ 48.78 รองลงมาคือ งานแปลเอกสารราชการเป็นภาษาอังกฤษ (5 ครั้ง) คิดเป็นร้อยละ 12.20 เช่นเดียวกับงานการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ สร้างเครือข่าย และกิจกรรมความร่วมมือฯ (5 ครั้ง) คิดเป็นร้อยละ 12.20 งานการตรวจสอบบทคัดย่อ/บทความวิจัย ฉบับภาษาอังกฤษ (3 ครั้ง) คิดเป็นร้อยละ 7.32 การออกหนังสือรับรองตัวบุคคล/ออกหนังสือตรวจสอบคุณวุฒิฉบับภาษาอังกฤษ (2 ครั้ง) คิดเป็นร้อยละ 4.88 เช่นเดียวกับงานการศึกษานานาชาติ/ดูแลนักศึกษาชาวต่างชาติ (2 ครั้ง) คิดเป็นร้อยละ 4.88 งานจัดสอบ/โครงการจัดอบรมเตรียมสอบ (UBU Test/Exit Exam/TOEIC/TOEFL/IELTS) และกิจกรรมอื่น ๆ ของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ (2 ครั้ง) คิดเป็นร้อยละ 4.88 และงานด้านข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัย (ภาษาอังกฤษ) http://ww.english.ubu.ac.th (1 ครั้ง) คิดเป็นร้อยละ 2.44 เช่นเดียวกับงานเว็บไซต์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ http://www.ubu.ac.th/web/inter (1 ครั้ง) คิดเป็นร้อยละ 2.44

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. -ไม่มี-

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับค่าเฉลี่ย 4.44 คะแนน ความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 4.68 คะแนน รองลงมาด้านการเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.48 คะแนน รองลงมาด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.40 คะแนน รองลงมาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.38 คะแนน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.17 คะแนน โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละด้าน ดังนี้

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	**4.38**	**มาก**
1.1 มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	4.40	มาก
1.2 มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว และคล่องตัว	4.50	มาก
1.3 มีระบบการบริการเสมอภาคเท่ากันตามลำดับ ก่อน-หลัง	4.23	มาก
1.4 มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ	4.37	มาก
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	**4.68**	**มากที่สุด**
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น สุภาพและเป็นมิตร	4.73	มากที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา ข้อมูลที่เข้าใจง่ายและเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ	4.63	มากที่สุด
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.17**	**มาก**
3.1 มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ สะอาด สวยงาม และเอื้อต่อการให้บริการ	4.13	มาก
3.2 มีช่องทางการติดต่อสื่อสาร และเผยแพร่ข้อมูลที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์สำนักงาน โทรศัพท์ E-mail และFacebook	4.20	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	**4.40**	**มาก**
4.1 มีคู่มือ/หลักเกณฑ์ ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแนวทางการปฏิบัติที่สามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง	4.40	มาก
4.2 มีการให้บริการได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน สะดวกและรวดเร็ว	4.40	มาก
5. ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	**4.48**	**มากที่สุด**
5.1 ยึดกฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับ/ในการปฏิบัติงาน	4.40	มาก
5.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องการให้บริการ	4.57	มากที่สุด