

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของ สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
รอบที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567**

ตามที่ สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี ได้ขอความอนุเคราะห์หน่วยงานตอบแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี รอบที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 คือ ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2566 - 31 มีนาคม 2567 (อ้างถึง บันทึกข้อความที่ อว 0604.5.1/ว 320 ลงวันที่ 4 มีนาคม พ.ศ. 2567) 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 19 มีนาคม 2567 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม รวมทั้งสิ้นจำนวน 32 คน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

เพศ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	11	34.38
หญิง	21	65.63

อายุ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ช่วงอายุระหว่าง 19-30 ปี	3	9.38
ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี	14	43.75
ช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี	7	21.88
ช่วงอายุระหว่าง 51-60 ปี	8	25.00

สถานภาพ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงาน	6	18.75
อาจารย์	-	-
บุคลากรสายสนับสนุน	25	78.13
นักศึกษา	1	3.13

สังกัด	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
คณะเภสัชศาสตร์	3	9.38
คณะบริหารศาสตร์	3	9.38
คณะศิลปศาสตร์	3	9.38
คณะเกษตรศาสตร์	1	3.13
คณะพยาบาลศาสตร์	3	9.38
คณะนิติศาสตร์	2	6.25
วิทยาลัยแพทยศาสตร์และการสาธารณสุข	1	3.13
สำนักบริหารทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์	3	9.38
สำนักงานอธิการบดี	13	40.63
ผลรวมทั้งสิ้น	32	100

จากตาราง แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 32 คน มีผู้ตอบแบบสำรวจมากที่สุดเป็นเพศหญิง (21 คน) คิดเป็นร้อยละ 65.63 ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสำรวจมากที่สุดเป็นผู้ที่มีอายุ ระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.75 สถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจมากที่สุดเป็นบุคลากรสายสนับสนุน (25 คน) คิดเป็นร้อยละ 78.13 ทั้งนี้ สังกัดของผู้ตอบแบบสำรวจมากที่สุดมาจากสำนักงานอธิการบดี (13 คน) คิดเป็นร้อยละ 40.63

จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภาระงาน

ภาระงาน	จำนวน (ครั้ง)	คิดเป็นร้อยละ
1. งานบริหารงานทั่วไป	16	29.09
2. การตรวจสอบบทคัดย่อ/บทความวิจัย ฉบับภาษาอังกฤษ	5	9.09
3. การออกหนังสือรับรองตัวบุคคล/ออกหนังสือตรวจสอบคุณวุฒิ ฉบับภาษาอังกฤษ	2	3.64
4. การแปลเอกสารราชการเป็นภาษาอังกฤษ	4	7.27
5. งานการศึกษานานาชาติ/ดูแลนักศึกษาชาวต่างชาติ	8	14.55
6. การจัดสอบ/โครงการจัดอบรมเตรียมสอบ (UBU Test/Exit Exam/TOEIC/TOEFL/IELTS) และกิจกรรมอื่น ๆ ของสำนักงาน วิเทศสัมพันธ์	4	7.27
7. การจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ สร้างเครือข่าย และกิจกรรมความร่วมมือฯ	7	12.73
8. เว็บไซต์มหาวิทยาลัย (ภาษาอังกฤษ) http://www.english.ubu.ac.th	3	5.45
9. เว็บไซต์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ http://www.ubu.ac.th/web/inter	6	10.91
รวมทั้งสิ้น	55	100

จากตารางจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภาระงาน พบว่า จากผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 32 คน มีผู้ตอบแบบสำรวจต่อภาระงานที่สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ให้บริการจำนวน 55 ครั้ง มากที่สุด อันดับแรกคือ งานบริหารงานทั่วไป (16 ครั้ง) คิดเป็นร้อยละ 29.09 รองลงมาคือ งานด้านการศึกษานานาชาติ/ดูแลนักศึกษาต่างชาติ (8 ครั้ง) คิดเป็นร้อยละ 14.55 รองลงมาคือ งานการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ สร้างเครือข่าย และกิจกรรมความร่วมมือฯ (7 ครั้ง) คิดเป็นร้อยละ 12.73 รองลงมาคือ ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ <http://www.ubu.ac.th/web/inter> (6 ครั้ง) คิดเป็นร้อยละ 10.91 รองลงมาคือ การตรวจสอบบทคัดย่อ/บทความวิจัย ฉบับภาษาอังกฤษ (5 ครั้ง) คิดเป็นร้อยละ 9.09 รองลงมาคือ การแปลเอกสารราชการเป็นภาษาอังกฤษ (4 ครั้ง) คิดเป็นร้อยละ 7.27 รองลงมาคือ ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัย ภาษาอังกฤษ <http://www.english.ubu.ac.th> (3 ครั้ง) คิดเป็นร้อยละ 5.45 และการออกหนังสือรับรองตัวบุคคล/ออกหนังสือตรวจสอบคุณวุฒิฉบับภาษาอังกฤษ (2 ครั้ง) คิดเป็นร้อยละ 3.64

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. -ไม่มี-

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับค่าเฉลี่ย 4.22 คะแนน ความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 4.68 คะแนน รองลงมาด้านการขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.44 คะแนน รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.38 รองลงมาด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.13 คะแนน รองลงมาด้านกระบวนการคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.13 คะแนน และด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.27 คะแนน โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละด้าน ดังนี้

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.44	มาก
1.1 มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	4.38	มาก
1.2 มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว และคล่องตัว	4.38	มาก
1.3 มีระบบการบริการเสมอภาคเท่ากันตามลำดับ ก่อน-หลัง	4.53	มากที่สุด
1.4 มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ	4.47	มาก
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.68	มากที่สุด
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น สุภาพและเป็นมิตร	4.60	มากที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา ข้อมูลที่เข้าใจง่ายและเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ	4.76	มากที่สุด
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.38	มาก
3.1 มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ สะอาด สวยงาม และเอื้อต่อการให้บริการ	4.18	มาก
3.2 มีช่องทางการติดต่อสื่อสาร และเผยแพร่ข้อมูลที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ สำนักงาน โทรศัพท์ E-mail และFacebook	4.58	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.13	มาก
4.1 มีคู่มือ/หลักเกณฑ์ ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแนวทางการปฏิบัติที่สามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง	3.96	มาก
4.2 มีการให้บริการได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน สะดวกและรวดเร็ว	4.29	มาก
5. ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	3.27	ปานกลาง
5.1 ยึดกฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับ/ในการปฏิบัติงาน	3.31	ปานกลาง
5.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องการให้บริการ	3.24	ปานกลาง

ร่าง แผนการพัฒนาสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ รอบ 2 ประจำปีงบประมาณ 2567

แผนที่พัฒนา	ระยะเวลาดำเนินการ
<p>เสนอให้บุคลากรในสำนักงานจัดทำคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อนำไปเผยแพร่ในเว็บไซต์ของสำนักงาน</p> <p>สร้างความเข้าใจให้ผู้รับบริการการกระบวนกรขั้นตอนการปฏิบัติงานและยึดกฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับ/ในการปฏิบัติงาน</p> <p>และบุคลากรในสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ต้องเข้ารับการอบรมความรู้เกี่ยวกับสายงานในตำแหน่งที่ปฏิบัติอยู่ เช่น งานด้านวิเทศสัมพันธ์ งานด้าน ความร่วมมือ งานด้าน การศึกษานานาชาติ งานการการจัดสอบงานด้านบริหารงานทั่วไป หรืองานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาพัฒนางานในรอบการประเมินครั้งต่อไป</p>	<p>เมษายน-กันยายน 2567</p>