



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ โทร. 3038

ที่ ศธ. 0529.5.1/พิเศษ.....วันที่ 6 กันยายน 2561

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 รอบที่ 2

เรียน รองอธิการบดีฝ่ายบริหารงานบุคคลและวิเทศสัมพันธ์
ผ่าน หัวหน้าสำนักงานวิเทศสัมพันธ์

ไต่ขอรายงาน รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 รอบที่ 2
รายละเอียดตามเอกสารแนบมาพร้อมนี้
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวพนพรรณ เชี่ยวหวาน)

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

- 9 ธันวาคม 2561
ประกันคุณภาพ นางทัศนทร์ ใจใจ
สอ. หัวหน้าสำนักงานวิเทศสัมพันธ์
บผ.61
- 9 ธันวาคม 2561
ประเมินผลจัดทำแผนปรับปรุง
คุณภาพของสำนักงาน

10 ก.ย. 61
(นางสิรินทรทิพย์ บุญมี)

(ดร.อรสา ปางสุข)

รองอธิการบดีฝ่ายบริหารงานบุคคลและวิเทศสัมพันธ์ **ส่ง** รองอธิการบดีฝ่ายการศึกษานานาชาติ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์

รอบที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ตามหนังสือ ศธ 0529.5.1/ว 1450 ลงวันที่ 17 สิงหาคม พ.ศ. 2561 สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ได้ขอความอนุเคราะห์หน่วยงานตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ รอบที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 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. 2561 รอบที่ 2

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม รวม 77 คน ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
เพศ		
ชาย	28	36.40
หญิง	49	63.60
อายุ		
ช่วงอายุระหว่าง 19-30 ปี	18	23.40
ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี	33	42.90
ช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี	21	27.30
ช่วงอายุระหว่าง 51-60 ปี	5	6.50
สถานภาพ		
ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงาน	3	3.90
อาจารย์	10	13.00
บุคลากรสายสนับสนุน	56	72.70
นักศึกษา	8	3.90

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
สังกัด		
1) คณะวิศวกรรมศาสตร์	8	10.40
2) คณะเภสัชศาสตร์	7	9.10
3) คณะนิติศาสตร์	3	3.90
4) คณะบริหารศาสตร์	3	3.90
5) คณะเกษตรศาสตร์	3	3.90
6) วิทยาลัยแพทยศาสตร์และการสาธารณสุข	3	3.90
7) คณะศิลปศาสตร์	1	1.30
8) คณะวิทยาศาสตร์	5	6.50
9) สำนักบริหารทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์	4	5.20
10) โรงพิมพ์	2	2.60
11) สำนักวิทยบริการ	3	3.90
12) สำนักงานอธิการบดี	35	45.49

หัวข้อการขอใช้บริการ เรียงจากมากไปน้อย

หัวข้อ	จำนวน (ครั้ง)	คิดเป็น ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย
1) บุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อย พุดจาสุภาพ อธิบายคดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ	76	98.70	4.24
2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการแปลเอกสารราชการเป็นภาษาอังกฤษ ได้รับความสะดวกรวดเร็ว และเอกสารมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	72	93.50	4.22
3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจสอบบทความฉบับภาษาอังกฤษ ได้รับความสะดวกรวดเร็ว และเอกสารมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	71	92.20	4.20
4) ความพึงพอใจต่อการให้บริการหนังสือรับรองตัวบุคคลฉบับภาษาอังกฤษ ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเอกสารมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	71	92.20	4.18
5) ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดอบรมการใช้ภาษาอังกฤษตามมาตรฐานสากล (เช่น TOEIC, TOEFL, IELTS, UBU-Test เป็นต้น)	71	92.20	4.15
6) ความพึงพอใจต่อการให้บริการให้คำปรึกษาด้านการใช้ภาษาอังกฤษ ได้รับความเชื่อมั่นในข้อมูลที่ได้รับ และนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง	71	92.20	4.14

หัวข้อ	จำนวน (ครั้ง)	คิดเป็น ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย
7) บุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้องตรงตามคาดหวัง และความต้องการของผู้ใช้บริการ	76	98.70	4.12
8) ความพึงพอใจต่อการให้บริการรับ-ส่งเอกสารแจ้งเวียนหนังสือของมหาวิทยาลัย มีความรวดเร็วทันเวลา ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ	76	98.70	4.11
9) หน่วยงานที่มีให้บริการ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการอย่างเพียงพอทันสมัย สามารถให้บริการภายในเวลาที่เหมาะสมตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	74	96.10	4.11
10) ความพึงพอใจต่อการให้บริการสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการและกิจกรรมความร่วมมือฯ ที่เกี่ยวข้อง	73	94.80	4.11
11) หน่วยงานที่ให้บริการ มีการประกาศ/แจ้งขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ ตามจุดบริการและผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ	77	100	4.08
12) ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตนอกเหนือจากจุดให้บริการ และติดต่อกับหน่วยงานบริการได้หลากหลายช่องทาง	77	100	4.05
13) ความพึงพอใจต่อการให้บริการสื่อประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยเป็นภาษาอังกฤษ (วีดิทัศน์แนะนำมหาวิทยาลัย และแผ่นพับประชาสัมพันธ์เป็นภาษาอังกฤษ)	75	97.40	4.04
14) สถานที่ให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ มีความสะอาดเป็นระเบียบ	68	88.31	4.03
15) ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัย (ภาษาอังกฤษ) http://www.english.ubu.ac.th/	75	97.40	4.01
16) ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางสื่อสังคมออนไลน์ Facebook: UBU.Inter	74	96.10	3.99
17) ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ http://www.ubu.ac.th/web/inter	75	97.40	3.97
18) หน่วยงานที่ให้บริการ มีการเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินงานด้านบริการ และมีช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น สายตรงผู้บริหารทุกระดับ กล้องรับความคิดเห็น โทรศัพท์แจ้งร้องเรียน ฯลฯ	74	96.10	3.95

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) คะแนน ความพึงพอใจสูงสุดอยู่ที่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมาคือด้านคุณภาพการให้บริการ และความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.09) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.03) ตามลำดับโดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละด้านและแยกเป็นรายข้อดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์

คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.07	มาก
1.1 หน่วยงานที่ให้บริการ มีการประกาศ/แจ้งขั้นตอน/กระบวนการ ให้บริการตามจุดบริการและผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ	4.08	มาก
1.2 ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบอินเตอร์เน็ตนอกเหนือจากจุด ให้บริการ และติดต่อกับหน่วยงานบริการได้หลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ E-mail	4.05	มาก
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.18	มาก
2.1 บุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานต่างๆ แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อย พุดจาสุภาพ อธิบายดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.24	มาก
2.2 บุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้องตรงตามคาดหวัง และความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.12	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.03	มาก
3.1 สถานที่ให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ มีที่พักรับผู้มาติดต่อ มีความ สะอาดและเป็นระเบียบ	4.03	มาก
4. คุณภาพการให้บริการ และความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ	4.09	มาก
4.1 หน่วยงานที่ให้บริการ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการอย่าง เพียงพอ ทันสมัย สามารถให้บริการภายในเวลาที่เหมาะสมตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	4.11	มาก
4.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการรับ-ส่งเอกสารแจ้งเวียนหนังสือของ มหาวิทยาลัย มีความรวดเร็วทันเวลา ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ	4.11	มาก
4.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจสอบบทความฉบับภาษาอังกฤษ ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเอกสารมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	4.20	มาก
4.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการหนังสือรับรองตัวบุคคลฉบับภาษาอังกฤษ ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเอกสารมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	4.18	มาก

คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการแปลเอกสารราชการเป็นภาษาอังกฤษ ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเอกสารมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	4.22	มาก
4.6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการให้คำปรึกษาด้านการใช้ภาษาอังกฤษ ได้รับความเชื่อมั่นในข้อมูลที่ได้รับ และนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง	4.14	มาก
4.7 ความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดอบรมการใช้ภาษาอังกฤษตาม มาตรฐานสากล (เช่น TOEIC, TOEFL, IELTS, UBU-test เป็นต้น)	4.15	มาก
4.8 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ และกิจกรรมความร่วมมือๆ ที่เกี่ยวข้อง	4.11	มาก
4.9 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสื่อประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยเป็น ภาษาอังกฤษ (เว็ทไซต์แนะนำมหาวิทยาลัย และแผ่นพับประชาสัมพันธ์ เป็นภาษาอังกฤษ)	4.04	มาก
4.10 ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัย (ภาษาอังกฤษ) http://www.english.ubu.ac.th/	4.01	มาก
4.11 ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์สำนักงาน วิเทศสัมพันธ์ http://www.ubu.ad.th/web/inter	3.97	มาก
4.12 ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางสื่อสังคมออนไลน์ Facebook: UBU.Inter	3.99	มาก
4.13 หน่วยงานที่ให้บริการ มีการเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินงานด้านบริการ และมีช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น สายตรงผู้ บริหารทุกระดับ กล้องรับความคิดเห็น โทรศัพท์แจ้งร้องเรียน ฯลฯ	3.95	มาก
5. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ท่านต้องการให้หน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี พัฒนาปรับปรุงการบริการ		
เจ้าหน้าที่มีจิตบริการ สุภาพ เอาใจใส่ ขยัน มีความสามารถ เป็นหน่วยงานที่ มีคุณภาพงานอย่างยิ่ง		

ผลการวิเคราะห์ภาพรวมของแบบสอบถามที่ใช้เกณฑ์ค่าคะแนน 5 ระดับ

ผลการวิเคราะห์	ภาพรวม
คะแนนรวม	5428
ค่าเฉลี่ย	4.09
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.56
C.V.(%)	13.74
แปลผล	มาก

วิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ	ข้อที่ 1	ข้อที่ 2	ข้อที่ 3	ข้อที่ 4	ข้อที่ 5	ข้อที่ 6	ข้อที่ 7	ข้อที่ 8	ข้อที่ 9	ข้อที่ 10	ข้อที่ 11	ข้อที่ 12	ข้อที่ 13
ค่าอำนาจจำแนก	0.66	0.55	0.51	0.52	0.46	0.73	0.64	0.70	0.76	0.63	0.73	0.97	0.68
Sig	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
แปลผล	yes	yes	yes	yes	yes	yes	yes	yes	yes	yes	yes	yes	yes
ค่าความเชื่อมั่น มีค่าเท่ากับ 1.0005	หมายเหตุ: ค่าอำนาจจำแนกแบบ Item Total Correlation และค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา												

ค่าความเชื่อมั่น มีค่าเท่ากับ 5000.1	
อัตราร้อยละที่สภาพเครื่องมื	
	บาท
	Sig.
	ค่าเฉลี่ย
ชุดที่ 14	0.63
ชุดที่ 15	0.93
ชุดที่ 16	0.50
ชุดที่ 17	0.54
ชุดที่ 18	0.60
ชุดที่ 19	
ชุดที่ 20	
ชุดที่ 21	
ชุดที่ 22	
ชุดที่ 23	
ชุดที่ 24	
ชุดที่ 25	
ชุดที่ 26	

กลุ่ม ตัวอย่างคน ที่	ผลการวิเคราะห์				
	จำนวนข้อที่ ตอบ	คะแนน รวม (Sum.)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	สัมประสิทธิ์การกระจาย (%)
			(Mean : \bar{X})	(S.D.)	(C.V.)
1	15	62	4.13	0.52	12.49
2	18	67	3.72	0.46	12.38
3	18	83	4.61	0.50	10.88
4	18	83	4.61	0.50	10.88
5	18	88	4.89	0.32	6.61
6	18	88	4.89	0.32	6.61
7	18	76	4.22	0.55	12.99
8	18	73	4.06	0.24	5.81
9	18	72	4.00	0.00	0.00
10	12	58	4.83	0.39	8.05
11	18	72	4.00	0.69	17.15
12	18	90	5.00	0.00	0.00
13	18	75	4.17	0.62	14.84
14	18	71	3.94	0.42	10.55
15	18	74	4.11	0.58	14.18
16	18	72	4.00	0.00	0.00
17	18	72	4.00	0.00	0.00
18	18	66	3.67	0.49	13.23
19	18	83	4.61	0.50	10.88
20	18	62	3.44	0.51	14.84
21	17	73	4.29	0.59	13.69
22	18	90	5.00	0.00	0.00
23	18	73	4.06	0.24	5.81
24	14	59	4.21	0.43	10.10

25	17	65	3.82	0.39	10.28
26	13	59	4.54	0.52	11.43
27	9	35	3.89	0.33	8.57
28	17	58	3.41	0.51	14.87
29	18	74	4.11	0.32	7.87
30	18	72	4.00	0.00	0.00
31	18	66	3.67	0.49	13.23
32	18	71	3.94	0.24	5.98
33	18	66	3.67	0.49	13.23
34	18	75	4.17	0.62	14.84
35	18	56	3.11	0.32	10.39
36	9	29	3.22	0.67	20.69
37	18	58	3.22	0.55	17.02
38	17	73	4.29	0.59	13.69
39	18	73	4.06	0.24	5.81
40	18	68	3.78	0.43	11.32
41	18	89	4.94	0.24	4.77
42	18	62	3.44	0.51	14.84
43	18	89	4.94	0.24	4.77
44	18	78	4.33	0.49	11.19
45	18	54	3.00	0.00	0.00
46	18	72	4.00	0.00	0.00
47	18	70	3.89	0.32	8.32
48	18	67	3.72	0.46	12.38
49	17	51	3.00	0.35	11.79
50	18	69	3.83	0.38	10.00
51	17	69	4.06	0.24	5.98
52	18	72	4.00	0.00	0.00
53	18	73	4.06	0.24	5.81

54	18	72	4.00	0.00	0.00
55	18	83	4.61	0.50	10.88
56	18	90	5.00	0.00	0.00
57	18	90	5.00	0.00	0.00
58	18	66	3.67	0.49	13.23
59	18	72	4.00	0.00	0.00
60	18	72	4.00	0.00	0.00
61	12	47	3.92	0.29	7.37
62	18	76	4.22	0.43	10.13
63	18	72	4.00	0.69	17.15
64	18	82	4.56	0.62	13.52
65	18	54	3.00	0.00	0.00
66	15	62	4.13	1.06	25.65
67	18	81	4.50	0.71	15.71
68	18	36	2.00	0.59	29.70
69	18	86	4.78	0.43	8.95
70	11	52	4.73	0.47	9.88
71	18	76	4.22	0.65	15.32
72	16	77	4.81	0.40	8.38
73	18	81	4.50	0.51	11.43
74	18	85	4.72	0.46	9.76
75	18	68	3.78	0.43	11.32
76	18	70	3.89	0.32	8.32
77	18	83	4.61	0.50	10.88