รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของ สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
รอบที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ตามบันทึกข้อความที่ อว 0604.5.1/ว 399 ลงวันที่ 24 มีนาคม พ.ศ. 2563 สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ได้ขอความอนุเคราะห์หน่วยงานตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ รอบที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (1 ตุลาคม 2562 - 31 มีนาคม 2563) เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจมาใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงการปฏิบัติงานใช้ประกอบการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (บริหารงานด้วยหลักธรรมมาภิบาล) ซึ่ง สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ได้ออกแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภาระงาน ได้แก่

1. งานบริหารงานทั่วไป
2. การขอรับความอนุเคราะห์สื่อประชาสัมพันธ์ (แผ่นพับ)
3. การตรวจสอบบทคัดย่อ/บทความวิจัย ฉบับภาษาอังกฤษ
4. การออกหนังสือรับรองตัวบุคคล/ออกหนังสือตรวจสอบคุณวุฒิฉบับภาษาอังกฤษ
5. การแปลเอกสารราชการเป็นภาษาอังกฤษ
6. งานการศึกษานานาชาติ/ดูแลนักศึกษาชาวต่างชาติ
7. การจัดโครงการ/กิจกรรมของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์
8. การจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ สร้างเครือข่าย และกิจกรรมความร่วมมือฯ
9. การจัดงานพิธีการ/งานต้อนรับ
10. สื่อสร้างเสริมทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ Eng-Minute
11. ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัย (ภาษาอังกฤษ)
12. ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์

และเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกันระหว่างการประเมินผลความพึงพอใจกับภาระงาน จึงได้แบ่งข้อคำถามออกเป็นประเด็นต่าง ๆ โดยภาระงานในข้อ 1-9 ได้แบ่งข้อคำถามออกเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ความเห็นต่อ การให้บริการของเจ้าหน้าที่
2. ความเห็นต่อ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
3. ความเห็นต่อ ช่องทางการสื่อสาร
4. ความเห็นต่อ สิ่งอำนวยความสะดวก

และภาระงานในข้อ 10-12 ได้แบ่งข้อคำถามออกเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ความเห็น ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบ
2. ความเห็น ด้านคุณภาพของเนื้อหา

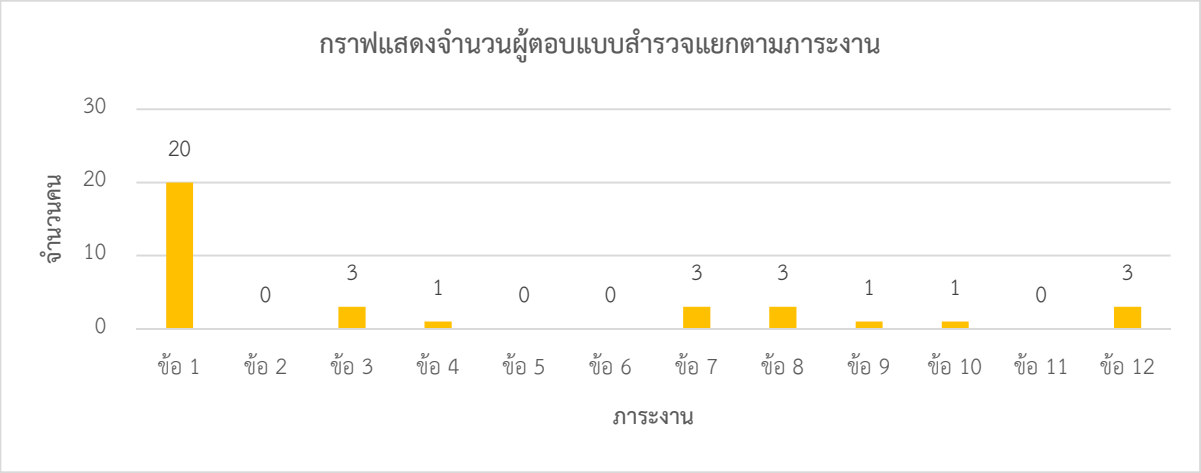
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ณ วันที่ 1 เมษายน 2563 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม รวมทั้งสิ้นจำนวน 35 คน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
เพศ		
ชาย	2	22.86
หญิง	23	65.71
ไม่ระบุ	4	11.43
อายุ		
ช่วงอายุระหว่าง 19-30 ปี	2	5.71
ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี	16	45.71
ช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี	8	22.86
ช่วงอายุระหว่าง 51-60 ปี	5	14.29
ไม่ระบุ	4	11.43
สถานภาพ		
ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงาน	1	2.86
อาจารย์	1	2.86
บุคลากรสายสนับสนุน	29	82.86
นักศึกษา	-	-
ไม่ระบุ	4	11.43
สังกัด		
คณะวิทยาศาสตร์	1	2.86
คณะนิติศาสตร์	1	2.86
คณะรัฐศาสตร์	1	2.86
คณะศิลปศาสตร์	1	2.86
คณะเภสัชศาสตร์	1	2.86
วิทยาลัยแพทยศาสตร์และการสาธารณสุข	1	2.86
สำนักงานอธิการบดี	20	57.14
สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	2	5.71
สำนักบริหารทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์	2	5.71
โรงแรมยูเพลส ม.อุบลฯ	1	2.86
ไม่ระบุ	4	11.43

สรุปจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภาระงาน

ภาระงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	คิดเป็นร้อยละ
1. งานบริหารงานทั่วไป	20	57.14
2. การขอรับความอนุเคราะห์สื่อประชาสัมพันธ์ (แผ่นพับ)	0	0.00
3. การตรวจสอบบทคัดย่อ/บทความวิจัย ฉบับภาษาอังกฤษ	3	8.57
4. การออกหนังสือรับรองตัวบุคคล/ออกหนังสือตรวจสอบคุณวุฒิฉบับภาษาอังกฤษ	1	2.86
5. การแปลเอกสารราชการเป็นภาษาอังกฤษ	0	0.00
6. งานการศึกษานานาชาติ/ดูแลนักศึกษาชาวต่างชาติ	0	0.00
7. การจัดโครงการ/กิจกรรมของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์	3	8.57
8. การจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ สร้างเครือข่ายและกิจกรรมความร่วมมือฯ	3	8.57
9. การจัดงานพิธีการ/งานต้อนรับ	1	2.86
10. สื่อสร้างเสริมทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ Eng-Minute	1	2.86
11. ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัย (ภาษาอังกฤษ)	0	0.00
12. ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์	3	8.57



สรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภาระงาน

1) **งานบริหารงานทั่วไป** จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 20 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงานบริหารงานทั่วไป อยู่ในระดับค่าคะแนน ค่าเฉลี่ย 4.34 คะแนน

ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ได้ใช้บริการส่วนนี้	ค่าเฉลี่ย
1. ความเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่							
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	11 (55.00)	9 (45.00)	-	-	-	-	
รวมค่าเฉลี่ย	2.75	1.80	-	-	-	-	4.55
1.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	10 (50.00)	10 (50.00)	-	-	-	-	
รวมค่าเฉลี่ย	2.50	2.00	-	-	-	-	4.50
2. ความเห็นต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 สามารถสืบค้นขั้นตอนการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์	9 (45.00)	10 (50.00)	-	-	-	1 (5.00)	
รวมค่าเฉลี่ย	2.25	2.00	-	-	-	-	4.25
2.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	10 (50.00)	9 (45.00)	-	-	-	1 (5.00)	
รวมค่าเฉลี่ย	2.50	1.80	-	-	-	-	4.30
3. ความเห็นต่อช่องทางการสื่อสาร							
3.1 มีช่องทางการติดต่อ ขอรับบริการ และรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการได้โดยสะดวก	7 (35.00)	12 (60.00)	1 (5.00)	-	-	-	
รวมค่าเฉลี่ย	1.75	2.40	0.15	-	-	-	4.30

ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ได้ใช้บริการส่วนนี้	ค่าเฉลี่ย
3.2 มีการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ และเข้าถึงได้ง่าย	9 (45.00)	10 (50.00)	1 (5.00)	-	-	-	
รวมค่าเฉลี่ย	2.25	2.00	0.15	-	-	-	4.40
4. สิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 มีที่นั่งพักสำหรับผู้รับบริการสะอาด และเป็นระเบียบ	4 (20.00)	11 (55.00)	3 (15.00)	-	-	2 (10.00)	
รวมค่าเฉลี่ย	1.25	0.36	0.01	-	-	-	3.65
รวมค่าเฉลี่ย ข้อที่ 1							4.34

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. Good

2) การขอรับสื่อประชาสัมพันธ์ (แผ่นพับ) ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนนี้

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม – ไม่มี

3) การตรวจสอบบทคัดย่อ/บทความวิจัยฉบับภาษาอังกฤษ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 3 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงานบริหารงานทั่วไป อยู่ในระดับค่าคะแนนค่าเฉลี่ย 4.05 คะแนน

ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ได้ใช้บริการส่วนนี้	ค่าเฉลี่ย
1. ความเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่							
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3 (100.00)	-	-	-	-	-	
รวมค่าเฉลี่ย	5.00	-	-	-	-	-	5.00
1.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	2 (66.67)	-	1 (33.33)	-	-	-	
รวมค่าเฉลี่ย	3.33	-	1.00	-	-	-	4.33

ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ได้ใช้บริการส่วนนี้	ค่าเฉลี่ย
2. ความเห็นต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 สามารถสืบค้นขั้นตอนการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์	1 (33.33)	1 (33.33)	1 (33.33)	-	-	-	
รวมค่าเฉลี่ย	1.67	1.33	1.00	-	-	-	4.00
2.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	1 (33.33)	1 (33.33)	1 (33.33)	-	-	-	
รวมค่าเฉลี่ย	1.67	1.33	1.00	-	-	-	4.00
3. ความเห็นต่อช่องทางการสื่อสาร							
3.1 มีช่องทางการติดต่อขอรับบริการ และรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการได้โดยสะดวก	1 (33.33)	1 (33.33)	1 (33.33)	-	-	-	
รวมค่าเฉลี่ย	1.67	1.33	1.00	-	-	-	4.00
3.2 มีการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์และเข้าถึงได้ง่าย	1 (33.33)	1 (33.33)	1 (33.33)	-	-	-	
รวมค่าเฉลี่ย	1.67	1.33	1.00	-	-	-	4.00
4. สิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 มีที่นั่งพักสำหรับผู้รับบริการ สะอาด และเป็นระเบียบ	1 (33.33)	1 (33.33)	-	-	-	1 (33.33)	
รวมค่าเฉลี่ย	1.67	1.33	-	-	-	-	3.00
รวมค่าเฉลี่ยข้อที่ 3							4.05

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. อยากให้มีเจ้าหน้าที่ที่เป็นเจ้าของภาษาจริง ๆ มาช่วย Edit งานให้

4) การออกหนังสือรับรองตัวบุคคล/ออกหนังสือตรวจสอบคุณวุฒิฉบับภาษาอังกฤษ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 1 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงานบริหารงานทั่วไป อยู่ในระดับค่าคะแนนค่าเฉลี่ย 3.71 คะแนน

ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ได้ใช้บริการส่วนนี้	ค่าเฉลี่ย
1. ความเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่							
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	-	1 (100.00)	-	-	-	-	
รวมค่าเฉลี่ย		4.00	-	-	-	-	4.00
1.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	-	1 (100.00)	-	-	-	-	
รวมค่าเฉลี่ย		4.00	-	-	-	-	4.00
2. ความเห็นต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 สามารถสืบค้นขั้นตอนการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์	-	-	1 (100.00)	-	-	-	
รวมค่าเฉลี่ย	-	-	3.00	-	-	-	3.00
2.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	-	1 (100.00)	-	-	-	-	
รวมค่าเฉลี่ย		4.00	-	-	-	-	4.00
3. ความเห็นต่อช่องทางการสื่อสาร							
3.1 มีช่องทางการติดต่อ ขอรับบริการ และรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการได้โดยสะดวก	-	1 (100.00)	-	-	-	-	

ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ได้ใช้บริการส่วนนี้	ค่าเฉลี่ย
รวมค่าเฉลี่ย		4.00	-	-	-	-	4.00
3.2 มีการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ และเข้าถึงได้ง่าย	-	-	1 (100.00)	-	-	-	
รวมค่าเฉลี่ย	-	-	3.00	-	-	-	3.00
4. สิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 มีที่นั่งพักสำหรับผู้รับบริการสะอาด และเป็นระเบียบ	-	1 (100.00)	-	-	-	-	3.00
รวมค่าเฉลี่ย	-	4.00	-	-	-	-	3.00
รวมค่าเฉลี่ยข้อที่ 4							3.71

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม – ไม่มี

5) การแปลเอกสารราชการเป็นภาษาอังกฤษ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนนี้

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม - ไม่มี

6) งานการศึกษานานาชาติ/ดูแลนักศึกษาชาวต่างชาติ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนนี้

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม - ไม่มี

7) การจัดโครงการ/กิจกรรมของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 2 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงานบริหารงานทั่วไป อยู่ในระดับค่าคะแนน ค่าเฉลี่ย 4.21 คะแนน

ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ได้ใช้บริการส่วนนี้	ค่าเฉลี่ย
1. ความเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่							
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	1 (50.00)	1 (50.00)	-	-	-	-	
รวมค่าเฉลี่ย	5.00	4.00	-	-	-	-	4.50

ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ได้ใช้บริการส่วนนี้	ค่าเฉลี่ย
1.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	1 (50.00)	1 (50.00)	-	-	-	-	
รวมค่าเฉลี่ย	5.00	4.00	-	-	-	-	4.50
2. ความเห็นต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 สามารถสืบค้นขั้นตอนการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์	1 (50.00)	1 (50.00)	-	-	-	-	
รวมค่าเฉลี่ย	5.00	4.00	-	-	-	-	4.50
2.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	-	2 (100.00)	-	-	-	-	
รวมค่าเฉลี่ย	-	4.00	-	-	-	-	4.00
3. ความเห็นต่อช่องทางการสื่อสาร							
3.1 มีช่องทางการติดต่อ ขอรับบริการ และรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการได้โดยสะดวก	-	2 (100.00)	-	-	-	-	
รวมค่าเฉลี่ย	-	4.00	-	-	-	-	4.00
3.2 มีการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ และเข้าถึงได้ง่าย	-	2 (100.00)	-	-	-	-	
รวมค่าเฉลี่ย	-	4.00	-	-	-	-	4.00
4. สิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 มีที่นั่งพักสำหรับผู้รับบริการสะอาด และเป็นระเบียบ	-	2 (100.00)	-	-	-	-	
รวมค่าเฉลี่ย	-	4.00	-	-	-	-	4.00

ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ได้ใช้บริการส่วนนี้	ค่าเฉลี่ย
รวมค่าเฉลี่ยข้อที่ 7							4.21

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม - ไม่มี

8) การจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ สร้างเครือข่าย และกิจกรรมความร่วมมือฯ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 3 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงานบริหารงานทั่วไป อยู่ในระดับค่าคะแนน ค่าเฉลี่ย 3.95 คะแนน

ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ได้ใช้บริการส่วนนี้	ค่าเฉลี่ย
1. ความเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่							
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	2 (66.67)	1 (33.33)	-	-	-	-	
รวมค่าเฉลี่ย	3.33	1.33	-	-	-	-	4.66
1.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	1 (33.33)	1 (33.33)	1 (33.33)	-	-	-	
รวมค่าเฉลี่ย	1.67	1.33	1.00	-	-	-	4.00
2. ความเห็นต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 สามารถสืบค้นขั้นตอนการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์	-	1 (33.33)	2 (66.67)	-	-	-	
รวมค่าเฉลี่ย	-	1.33	2.00	-	-	-	3.33
2.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	-	2 (66.67)	1 (33.33)	-	-	-	

ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ได้ใช้บริการส่วนนี้	ค่าเฉลี่ย
รวมค่าเฉลี่ย	-	2.67	1.00	-	-	-	3.67
3. ความเห็นต่อช่องทางการสื่อสาร							
3.1 มีช่องทางการติดต่อ ขอรับบริการ และรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการได้โดยสะดวก	-	3 (100.00)	-	-	-	-	
รวมค่าเฉลี่ย	-	4.00	-	-	-	-	4.00
3.2 มีการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์และเข้าถึงได้ง่าย	1 (33.33)	1 (33.33)	1 (33.33)	-	-	-	
รวมค่าเฉลี่ย	1.67	1.33	1.00	-	-	-	4.00
4. สิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 มีที่นั่งพักสำหรับผู้รับบริการ สะอาด และเป็นระเบียบ	-	3 (100.00)	-	-	-	-	
รวมค่าเฉลี่ย	-	4.00	-	-	-	-	4.00
รวมค่าเฉลี่ยข้อที่ 8							3.95

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม - ไม่มี

9) การจัดงานพิธีการ/งานต้อนรับ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 1 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงานบริหารงานทั่วไป อยู่ในระดับค่าคะแนน ค่าเฉลี่ย 4.33 คะแนน

ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ได้ใช้บริการส่วนนี้	ค่าเฉลี่ย
1. ความเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่							
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	1 (100.00)	-	-	-	-	-	
รวมค่าเฉลี่ย	5.00	-	-	-	-	-	5.00

ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ได้ใช้บริการส่วนนี้	ค่าเฉลี่ย
1.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	1 (100.00)	-	-	-	-	-	
รวมค่าเฉลี่ย	5.00	-	-	-	-	-	5.00
2. ความเห็นต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 สามารถสืบค้นขั้นตอนการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์	1 (100.00)	-	-	-	-	-	
รวมค่าเฉลี่ย	5.00	-	-	-	-	-	5.00
2.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	1 (100.00)	-	-	-	-	-	
รวมค่าเฉลี่ย	5.00	-	-	-	-	-	5.00
3. ความเห็นต่อช่องทางการสื่อสาร							
3.1 มีช่องทางการติดต่อ ขอรับบริการ และรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการได้โดยสะดวก	-	-	1 (100.00)	-	-	-	
รวมค่าเฉลี่ย	-	-	3.00	-	-	-	3.00
3.2 มีการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ และเข้าถึงได้ง่าย	-	-	1 (100.00)	-	-	-	
รวมค่าเฉลี่ย	-	-	3.00	-	-	-	3.00
4. สิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 มีที่นั่งพักสำหรับผู้รับบริการสะอาด และเป็นระเบียบ	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-

ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ได้ใช้บริการส่วนนี้	ค่าเฉลี่ย
รวมค่าเฉลี่ยข้อที่ 9							4.33

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม - ไม่มี

10) สื่อสร้างเสริมทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ Eng-Minute จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 1 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงานบริหารงานทั่วไป อยู่ในระดับค่าคะแนน ค่าเฉลี่ย 4.25 คะแนน

ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ได้ใช้บริการส่วนนี้	ค่าเฉลี่ย
1. ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบ							
1.1 ความสวยงาม ความทันสมัย น่าสนใจ	-	1 (100.00)	-	-	-	-	
รวมค่าเฉลี่ย	-	4.00	-	-	-	-	4.00
1.2 การจัดรูปแบบทำให้ง่ายต่อการใช้งาน	1 (100.00)	-	-	-	-	-	
รวมค่าเฉลี่ย	5.00	-	-	-	-	-	5.00
2. ด้านคุณภาพของเนื้อหา							
2.1 ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล	-	1 (100.00)	-	-	-	-	
รวมค่าเฉลี่ย	-	4.00	-	-	-	-	4.00
2.2 มีข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน	-	1 (100.00)	-	-	-	-	
รวมค่าเฉลี่ย	-	4.00	-	-	-	-	4.00
รวมค่าเฉลี่ยข้อที่ 10							4.25

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม - ไม่มี

11) ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัยภาษาอังกฤษ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนนี้

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม – ไม่มี

12) ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 2 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงานบริหารงานทั่วไป อยู่ในระดับค่าคะแนน ค่าเฉลี่ย 4.50 คะแนน

ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ได้ใช้บริการส่วนนี้	ค่าเฉลี่ย
1. ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบ							
1.1 ความสวยงาม ความทันสมัย น่าสนใจ	1 (50.00)	1 (50.00)	-	-	-	-	
รวมค่าเฉลี่ย	2.50	2.00	-	-	-	-	4.50
1.2 การจัดรูปแบบทำให้ง่ายต่อการใช้งาน	1 (50.00)	1 50.00)	-	-	-	-	
รวมค่าเฉลี่ย	2.50	2.00	-	-	-	-	4.50
2. ด้านคุณภาพของเนื้อหา							
2.1 ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล	1 (50.00)	1 (50.00)	-	-	-	-	
รวมค่าเฉลี่ย	2.50	2.00	-	-	-	-	4.50
2.2 มีข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน	1 (50.00)	1 (50.00)	-	-	-	-	
รวมค่าเฉลี่ย	2.50	2.00	-	-	-	-	4.50
รวมค่าเฉลี่ยข้อที่ 12							4.50

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม – ไม่มี

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับ ค่าเฉลี่ย 4.17 คะแนน ความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.56 คะแนน รองลงมาคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.31 คะแนน รองลงมาคือด้านการสื่อสารเสริมทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านการสื่อสาร ค่าเฉลี่ย 4.33 คะแนน รองลงมาด้านเว็บไซต์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย 4.33 คะแนน รองลงมาด้านการช่องทางการสื่อสาร ค่าเฉลี่ย 4.29 คะแนน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.20 คะแนน โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละด้านและแยกเป็นรายข้อ ดังนี้

ตารางแสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	**4.56**	**มากที่สุด**
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.66	**มากที่สุด**
1.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	4.45	**มากที่สุด**
2. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**4.31**	**มากที่สุด**
2.1 สามารถสืบค้นขั้นตอนการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์	4.28	**มากที่สุด**
2.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	4.34	**มากที่สุด**
3. การสื่อสาร	**4.29**	**มากที่สุด**
3.1 มีช่องทางการติดต่อ ขอรับบริการ และรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการได้โดยสะดวก	4.34	**มากที่สุด**
3.2 มีการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ และเข้าถึงได้ง่าย	4.23	**มากที่สุด**
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	**4.20**	**มาก**
4.1 มีที่นั่งพักสำหรับผู้รับบริการ สะอาด และเป็นระเบียบ	4.07	**มาก**
5 ความคิดเห็นต่อสื่อสารเสริมทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	4.33	**มากที่สุด**
5.1 ด้านการออกแบบและการจัดทำรูปแบบ	4.33	**มากที่สุด**
5.2 ความสวยงาม ความทันสมัย น่าสนใจ	4.33	**มากที่สุด**
6 ความคิดเห็นต่อเว็บไซต์มหาวิทยาลัย	-	FALSE
6.1 ด้านคุณภาพของเนื้อหา	-	FALSE
6.2 มีข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน	-	FALSE
7 ความคิดเห็นต่อเว็บไซต์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์	4.33	**มากที่สุด**
7.1 ด้านคุณภาพของเนื้อหา	4.33	**มากที่สุด**
7.2 มีข้อมูลเป็นปัจจุบัน	4.33	**มากที่สุด**

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
ให้ข้อเสนอแนะ
1. ควรมีโครงการ กิจกรรม ที่ให้นักศึกษาแลกเปลี่ยนจากต่างประเทศ หมุนเวียนผลัดเปลี่ยนมาเยี่ยมคณะ เพื่อให้บุคลากรได้ฝึกสนทนากับเจ้าของภาษา คณะละ 1-2 วัน
2. อยากให้เพิ่มหัวข้อที่มาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันกับการทำงานให้มากที่สุด
3. อยากให้มีเจ้าหน้าที่ที่เป็นเจ้าของภาษาจริงๆมาช่วย Edit งานให้
ให้ความชื่นชม
1. งานวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี ทำงานได้เป็นระบบ ระเบียบ ยึดถือหลักเกณฑ์ความถูกต้อง สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการได้ดีมาก ค่ะ
2. Good

แผนการปฏิบัติงานเพื่อปรับปรุงงานตามข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

ให้ข้อเสนอแนะ	แผนการปฏิบัติงานเพื่อปรับปรุง
1. ควรมีโครงการ กิจกรรม ที่ให้นักศึกษาแลกเปลี่ยนจากต่างประเทศ หมุนเวียนผลัดเปลี่ยนมาเยี่ยมคณะ เพื่อให้บุคลากรได้ฝึกสนทนากับเจ้าของภาษา คณะละ 1-2 วัน	
2. อยากให้เพิ่มหัวข้อที่มาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันกับการทำงานให้มากที่สุด	
3. อยากให้มีเจ้าหน้าที่ที่เป็นเจ้าของภาษาจริงๆ มาช่วย Edit งานให้	