

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของ สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
รอบที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564**

ตามที่ สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี ได้ขอความอนุเคราะห์หน่วยงานตอบแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี รอบที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 คือ ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2563 - 31 มีนาคม 2564) (อ้างถึง บันทึกข้อความที่ อว 0604.5.1/ว 141 ลงวันที่ 17 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจมาใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงการปฏิบัติงานใช้ประกอบการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล) ซึ่ง สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี ได้ออกแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภาระงาน ได้แก่

1. งานบริหารงานทั่วไป
2. งานตรวจสอบบทคัดย่อ/บทความวิจัย ฉบับภาษาอังกฤษ
3. งานออกหนังสือรับรองตัวบุคคล/ออกหนังสือตรวจสอบคุณวุฒิฉบับภาษาอังกฤษ
4. งานแปลเอกสารราชการเป็นภาษาอังกฤษ
5. งานการศึกษานานาชาติ/ดูแลนักศึกษาชาวต่างชาติ
6. งานจัดสอบ/โครงการจัดอบรมเตรียมสอบ (UBU Test/Exit Exam/TOEIC/TOEFL/IELTS) และกิจกรรมอื่น ๆ ของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์
7. งานจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ สร้างเครือข่าย และกิจกรรมความร่วมมือฯ
8. เว็บไซต์มหาวิทยาลัย (ภาษาอังกฤษ)
9. เว็บไซต์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์

และเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกันระหว่างการประเมินผลความพึงพอใจกับภาระงาน จึงได้แบ่งข้อคำถามออกเป็นประเด็นต่าง ๆ โดยภาระงานในข้อ 1-7 ได้แบ่งข้อคำถามออกเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

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

และภาระงานในข้อ 8-9 ได้แบ่งข้อคำถามออกเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ความเห็น ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบ
2. ความเห็น ด้านคุณภาพของเนื้อหา

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 - 5.00 หมายถึง มากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 - 4.50 หมายถึง มาก

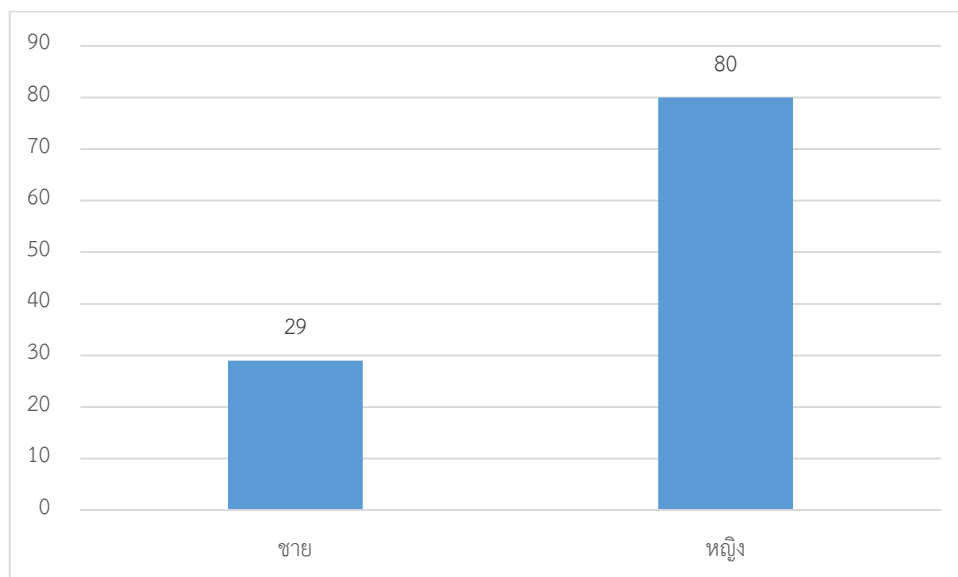
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 - 3.50 หมายถึง น้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.50 หมายถึง น้อยที่สุด

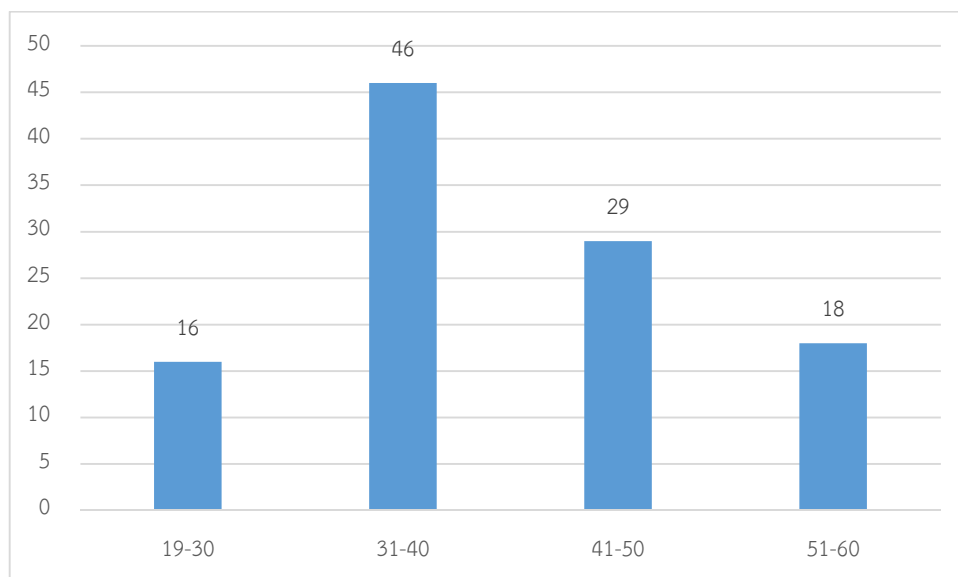
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ณ วันที่ 19 มีนาคม 2564 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม รวมทั้งสิ้นจำนวน 109 คน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

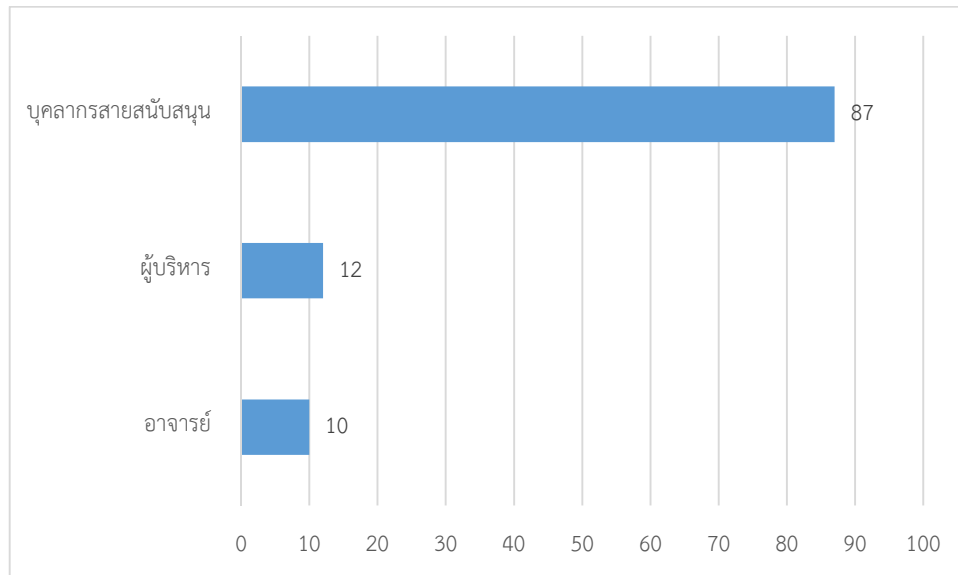
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ



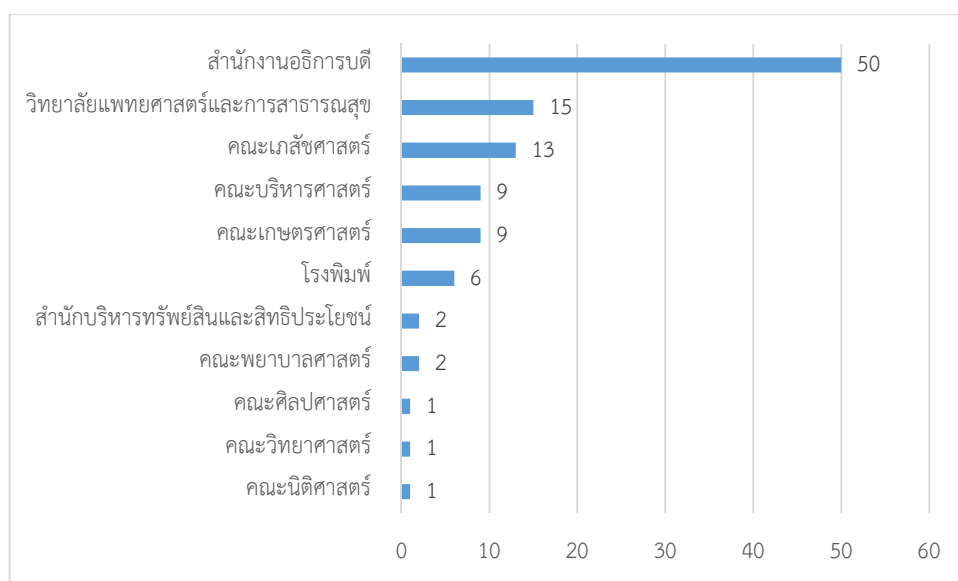
เพศ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	29	26.61
หญิง	80	73.39



อายุ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ช่วงอายุระหว่าง 19-30 ปี	16	14.68
ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี	46	42.20
ช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี	29	26.61
ช่วงอายุระหว่าง 51-60 ปี	18	16.51



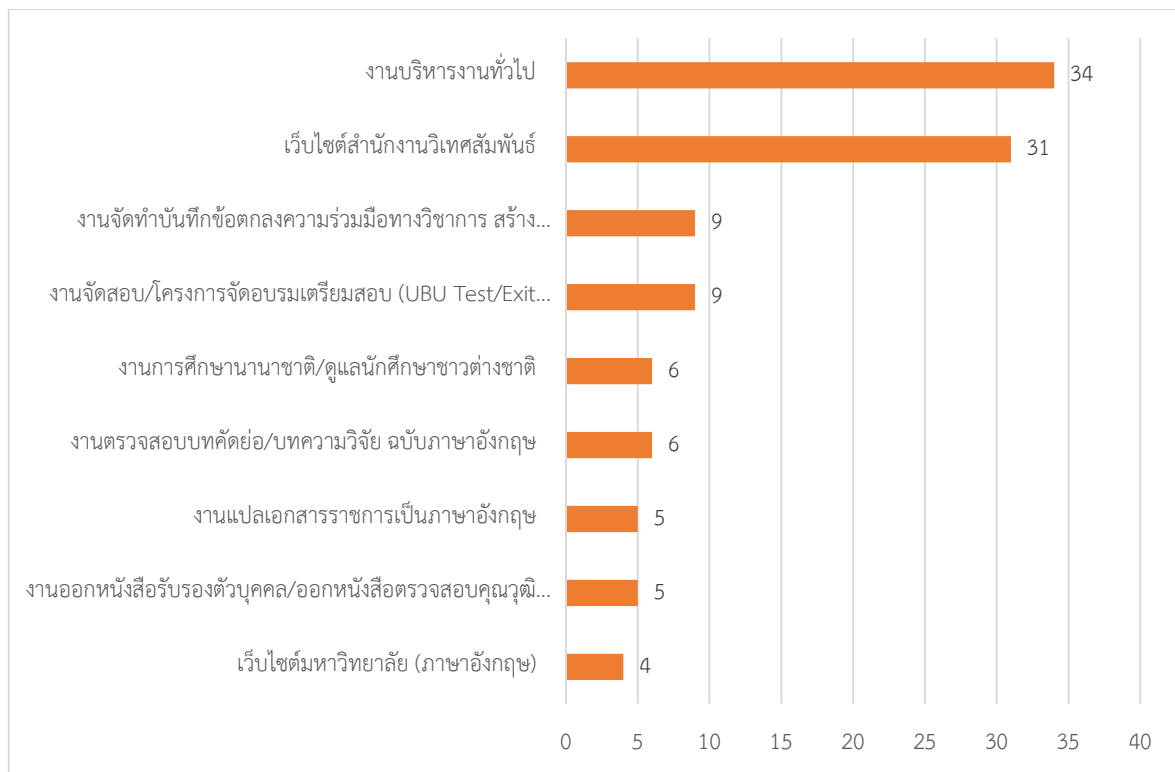
สถานภาพ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงาน	12	11.01
อาจารย์	10	9.17
บุคลากรสายสนับสนุน	87	79.82
นักศึกษา	-	-



สังกัด	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
คณะวิทยาศาสตร์	1	0.92
คณะเกษตรศาสตร์	9	8.26
คณะบริหารศาสตร์	9	8.26
คณะพยาบาลศาสตร์	2	1.83
คณะนิติศาสตร์	1	0.92
คณะศิลปศาสตร์	1	0.92
คณะเภสัชศาสตร์	13	11.93
วิทยาลัยแพทยศาสตร์และการสาธารณสุข	15	13.76
สำนักงานอธิการบดี	50	45.87
สำนักบริหารทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์	2	1.83
โรงพิมพ์	6	5.50

จากตารางและแผนภาพข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ แสดงให้เห็นว่า จากผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 109 คน มีผู้ตอบแบบสำรวจมากที่สุดเป็นเพศหญิง (80 คน) คิดเป็นร้อยละ 73.39 ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสำรวจมากที่สุดเป็นผู้ที่มีอายุ ระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.20 สถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจมากที่สุดเป็นบุคลากรสายสนับสนุน (87 คน) คิดเป็นร้อยละ 79.82 ทั้งนี้ สังกัดของผู้ตอบแบบสำรวจมากที่สุดมาจากสำนักงานอธิการบดี (50 คน) คิดเป็นร้อยละ 45.87

จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภาระงาน



ภาระงาน	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
1. งานบริหารงานทั่วไป	34	31.19
2. งานตรวจสอบบทคัดย่อ/บทความวิจัย ฉบับภาษาอังกฤษ	6	5.50
3. งานออกหนังสือรับรองตัวบุคคล/ออกหนังสือตรวจสอบคุณวุฒิ ฉบับภาษาอังกฤษ	5	4.59
4. งานแปลเอกสารราชการเป็นภาษาอังกฤษ	5	4.59
5. งานการศึกษานานาชาติ/ดูแลนักศึกษาชาวต่างชาติ	6	5.50
6. งานจัดสอบ/โครงการจัดอบรมเตรียมสอบ (UBU Test/Exit Exam/TOEIC/TOEFL/IELTS) และกิจกรรมอื่น ๆ ของสำนักงาน วิเทศสัมพันธ์	9	8.26
7. งานจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ สร้างเครือข่าย และกิจกรรมความร่วมมือฯ	9	8.26
8. เว็บไซต์มหาวิทยาลัย (ภาษาอังกฤษ)	4	3.67
9. เว็บไซต์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์	31	28.44

จากตารางและแผนภาพจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภาระงาน พบว่าจากผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 109 คน มีผู้ตอบแบบสำรวจต่อภาระงานที่สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ให้บริการมากที่สุด อันดับแรกคือ งานบริหารงานทั่วไป (34 คน) คิดเป็นร้อยละ 31.19 รองลงมาคือ เว็บไซต์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ (31 คน) คิดเป็นร้อยละ 28.44 และงานจัดสอบ/โครงการจัดอบรมเตรียมสอบ (UBU Test/Exit Exam/TOEIC/TOEFL/IELTS) และกิจกรรมอื่น ๆ ของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ (9 คน) คิดเป็นร้อยละ 8.26 เช่นเดียวกับงานจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ สร้างเครือข่าย และกิจกรรมความร่วมมือฯ (9 คน) คิดเป็นร้อยละ 8.26

สรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภาระงาน

1) งานบริหารงานทั่วไป จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 34 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงานบริหารงานทั่วไป อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 4.41

ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ได้ใช้บริการ ส่วนนี้	ค่าเฉลี่ย
1. ความเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่							
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความสุภาพ และมีความ กระตือรือร้นในการให้บริการ	19 (55.88%)	14 (41.18%)	1 (2.94%)	-	-	-	4.53

ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ได้ใช้บริการส่วนนี้	ค่าเฉลี่ย
1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	21 (61.76%)	12 (35.29%)	1 (2.94%)	-	-	-	4.59
2. ความเห็นต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 สามารถสืบค้นขั้นตอนการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์	15 (44.12%)	18 (52.94%)	1 (2.94%)	-	-	-	4.41
2.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	16 (47.06%)	16 (47.06%)	2 (5.88%)	-	-	-	4.41
3. ความเห็นต่อช่องทางการสื่อสาร							
3.1 มีช่องทางการติดต่อขอรับบริการ และรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการได้โดยสะดวก	13 (38.24%)	17 (50%)	3 (8.82%)	-	-	1 (2.94%)	4.30
3.2 มีการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์และเข้าถึงได้ง่าย	15 (44.12%)	17 (50%)	1 (2.94%)	1 (2.94%)	-	-	4.35
4. สิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 มีที่นั่งพักสำหรับผู้รับบริการ สะอาด และเป็นระเบียบ	11 (32.35%)	18 (52.94%)	2 (5.88%)	-	-	3 (8.82%)	4.29

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ยิ้มแย้ม แจ่มใส ต้อนรับให้บริการ เทคโนโลยี

2) งานตรวจสอบบทคัดย่อ/บทความวิจัยฉบับภาษาอังกฤษ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 6 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานตรวจสอบบทคัดย่อ/บทความวิจัยฉบับภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.58

ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ได้ใช้บริการส่วนนี้	ค่าเฉลี่ย
1. ความเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่							
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	5 (83.33%)	1 (16.67%)	-	-	-	-	4.83
1.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	5 (83.33%)	1 (16.67%)	-	-	-	-	4.83
2. ความเห็นต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 สามารถสืบค้นขั้นตอนการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์	3 (50%)	1 (16.67%)	2 (33.33%)	-	-	-	4.17
2.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	4 (66.67%)	1 (16.67%)	1 (16.67%)	-	-	-	4.50
3. ความเห็นต่อช่องทางการสื่อสาร							
3.1 มีช่องทางการติดต่อขอรับบริการ และรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการได้โดยสะดวก	4 (66.67%)	1 (16.67%)	1 (16.67%)	-	-	-	4.50
3.2 มีการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์และเข้าถึงได้ง่าย	3 (50%)	3 (50%)	-	-	-	-	4.50
4. สิ่งอำนวยความสะดวก							

ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ได้ใช้บริการส่วนนี้	ค่าเฉลี่ย
4.1 มีที่นั่งพักสำหรับผู้รับบริการ สะอาด และเป็นระเบียบ	3 (50%)	1 (16.67%)	-	-	-	2 (33.33%)	4.75

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-ไม่มี-

3) งานออกหนังสือรับรองตัวบุคคล/ออกหนังสือตรวจสอบคุณวุฒิฉบับภาษาอังกฤษ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 5 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานออกหนังสือรับรองตัวบุคคล/ออกหนังสือตรวจสอบคุณวุฒิฉบับภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.57

ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ได้ใช้บริการส่วนนี้	ค่าเฉลี่ย
1. ความเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่							
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4 (80%)	1 (20%)	-	-	-	-	4.80
1.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	4 (80%)	1 (20%)	-	-	-	-	4.80
2. ความเห็นต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 สามารถสืบค้นขั้นตอนการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์	3 (60%)	1 (20%)	1 (20%)	-	-	-	4.40
2.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	3 (60%)	2 (40%)	-	-	-	-	4.60
3. ความเห็นต่อช่องทางการสื่อสาร							
3.1 มีช่องทางการติดต่อขอรับบริการ และรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการได้โดยสะดวก	3 (60%)	-	1 (20%)	-	-	1 (20%)	4.50
3.2 มีการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์และเข้าถึงได้ง่าย	3 (60%)	1 (20%)	1 (20%)	-	-	-	4.40
4. สิ่งอำนวยความสะดวก							

ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ได้ใช้บริการส่วนนี้	ค่าเฉลี่ย
4.1 มีที่นั่งพักสำหรับผู้รับบริการ สะอาด และเป็นระเบียบ	3 (60%)	-	1 (20%)	-	-	1 (20%)	4.50

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- บุคลากรให้บริการดีที่สุดใน

4) งานแปลเอกสารราชการเป็นภาษาอังกฤษ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 5 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานแปลเอกสารราชการเป็นภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 4.50 คะแนน

ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ได้ใช้บริการส่วนนี้	ค่าเฉลี่ย
1. ความเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่							
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3 (60%)	2 (40%)	-	-	-	-	4.60
1.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	3 (60%)	2 (40%)	-	-	-	-	4.60
2. ความเห็นต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 สามารถสืบค้นขั้นตอนการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์	1 (20%)	2 (40%)	1 (20%)	-	-	1 (20%)	4.00
2.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	2 (40%)	2 (40%)	-	-	-	1 (20%)	4.50
3. ความเห็นต่อช่องทางการสื่อสาร							
3.1 มีช่องทางการติดต่อขอรับบริการ และรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการได้โดยสะดวก	2 (40%)	2 (40%)	-	-	-	1 (20%)	4.50
3.2 มีการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์และเข้าถึงได้ง่าย	3 (60%)	2 (40%)	-	-	-	-	4.60
4. สิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 มีที่นั่งพักสำหรับผู้รับบริการ สะอาด และเป็นระเบียบ	2 (40%)	1 (20%)	-	-	-	2 (40%)	4.67

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-ไม่มี

5) งานการศึกษานานาชาติ/ดูแลนักศึกษาชาวต่างชาติ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 6 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการศึกษานานาชาติ/ดูแลนักศึกษาชาวต่างชาติ อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 3.88

ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ได้ใช้บริการส่วนนี้	ค่าเฉลี่ย
1. ความเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่							
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3 (50%)	2 (33.33%)	-	-	1 (16.67%)	-	4.60
1.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	3 (50%)	2 (33.33%)	-	-	1 (16.67%)	-	4.00
2. ความเห็นต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 สามารถสืบค้นขั้นตอนการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์	1 (16.67%)	2 (33.33%)	2 (33.33%)	-	-	1 (16.67%)	3.33
2.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	2 (33.33%)	2 (33.33%)	1 (16.67%)	-	1 (16.67%)	-	3.67
3. ความเห็นต่อช่องทางการสื่อสาร							
3.1 มีช่องทางการติดต่อขอรับบริการ และรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการได้โดยสะดวก	2 (33.33%)	2 (33.33%)	1 (16.67%)	-	1 (16.67%)	-	3.67
3.2 มีการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ และเข้าถึงได้ง่าย	1 (16.67%)	4 (66.67%)	-	-	1 (16.67%)	-	3.67
4. สิ่งอำนวยความสะดวก							

ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ได้ใช้บริการส่วนนี้	ค่าเฉลี่ย
4.1 มีที่นั่งพักสำหรับผู้รับบริการ สะอาด และเป็นระเบียบ	1 (16.67%)	3 (50%)	-	-	-	2 (33.33%)	4.25

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. อยากให้ประสานงานกับกระทรวงการต่างประเทศเพื่ออนุญาตให้นักศึกษาต่างชาติ ได้เดินทางเข้ามาเรียนในมหาวิทยาลัยได้ โดยใช้โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย เป็น SQ
2. ไม่เห็นว่าวิเทศกลางทำงานอะไร นอกจากรับส่งเอกสารที่คณะฯ ส่งไปให้ การประสานงานนักศึกษาต่างชาติ หรือการรับสมัครต่างชาติ ผมมองไม่เห็นบทบาทของงานวิเทศเลย ตั้งแต่ทำงานมา คณะ/สาขาวิชาที่จะรับหรือมีนักศึกษาต่างชาติมาเรียน คณะ/เจ้าหน้าที่คณะดำเนินการเองแทบทั้งหมด เมื่อเกิดปัญหา ข้อสงสัย ก็ไม่รู้จะถามใครในงานวิเทศ เพราะไม่เคยแสดงตัวตน ไม่รู้ว่าสำนักงานอยู่ไหน พุดง่าย ๆ คือไม่มีการทำงานเชิงรุกหรือประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรอื่น ๆ ทราบว่าหน้าที่บทบาทหรือการ support คืออะไร ติดต่อเรื่องอะไรติดต่อได้ที่ไหน

6) งานจัดสอบ/โครงการจัดอบรมเตรียมสอบ (UBU Test/Exit Exam/TOEIC/TOEFL/IELTS) และกิจกรรมอื่น ๆ ของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 9 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจัดสอบ/โครงการจัดอบรมเตรียมสอบ (UBU Test/Exit Exam/TOEIC/TOEFL/IELTS) และกิจกรรมอื่น ๆ ของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 4.30

ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ได้ใช้บริการส่วนนี้	ค่าเฉลี่ย
1. ความเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่							
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และมี ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4 (44.44%)	5 (55.56%)	-	-	-	-	4.44
1.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการได้ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรง ประเด็น ให้คำแนะนำและ ช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	5 (55.56%)	4 (44.44%)	-	-	-	-	4.56

ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ได้ใช้บริการส่วนนี้	ค่าเฉลี่ย
2. ความเห็นต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 สามารถสืบค้นขั้นตอนการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์	2 (22.22%)	5 (55.56%)	2 (22.22%)	-	-	-	4.00
2.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	3 (33.33%)	4 (44.44%)	2 (22.22%)	-	-	-	4.11
3. ความเห็นต่อช่องทางการสื่อสาร							
3.1 มีช่องทางการติดต่อขอรับบริการ และรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการได้โดยสะดวก	4 (44.44%)	4 (44.44%)	1 (11.11%)	-	-	-	4.33
3.2 มีการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ และเข้าถึงได้ง่าย	4 (44.44%)	5 (55.56%)	-	-	-	-	4.44
4. สิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 มีที่นั่งพักสำหรับผู้รับบริการ สะอาด และเป็นระเบียบ	1 (11.11%)	4 (44.44%)	-	-	-	4 (44.44%)	4.20

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ขอบคุนที่ประสานงานกลับอย่างรวดเร็ว (Exit Exam)
2. อาจารย์และเจ้าหน้าที่ทุกท่านมี service mind ที่ดีเยี่ยม ประทับใจ

7) งานจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ สร้างเครือข่าย และกิจกรรมความร่วมมือฯ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 9 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ สร้างเครือข่าย และกิจกรรมความร่วมมือฯ อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.53

ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ได้ใช้บริการส่วนนี้	ค่าเฉลี่ย
1. ความเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่							

ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ได้ใช้บริการส่วนนี้	ค่าเฉลี่ย
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	5 (55.56%)	4 (44.44%)	-	-	-	-	4.56
1.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	7 (77.78%)	2 (22.22%)	-	-	-	-	4.78
2. ความเห็นต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 สามารถสืบค้นขั้นตอนการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์	4 (44.44%)	5 (55.56%)	-	-	-	-	4.44
2.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	5 (55.56%)	4 (44.44%)	-	-	-	-	4.56
3. ความเห็นต่อช่องทางการสื่อสาร							
3.1 มีช่องทางการติดต่อขอรับบริการ และรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการได้โดยสะดวก	5 (55.56%)	3 (33.33%)	-	-	-	1 (11.11%)	4.63
3.2 มีการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ และเข้าถึงได้ง่าย	4 (44.44%)	5 (55.56%)	-	-	-	-	4.44
4. สิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 มีที่นั่งพักสำหรับผู้รับบริการ สะอาด และเป็นระเบียบ	2 (22.22%)	5 (55.56%)	-	-	-	2 (22.22%)	4.29

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ไม่มี -

8) เว็บไซต์มหาวิทยาลัยภาษาอังกฤษ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 4 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการเว็บไซต์มหาวิทยาลัยภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 3.63

ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ได้ใช้บริการส่วนนี้	ค่าเฉลี่ย
1. ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบ							
1.1 ความสวยงาม ความทันสมัย น่าสนใจ	-	2 (50%)	2 (50%)	-	-	-	3.50
1.2 การจัดรูปแบบทำให้ง่ายต่อการใช้งาน	-	2 (50%)	2 (50%)	-	-	-	3.50
2. ด้านคุณภาพของเนื้อหา							
2.1 ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล	-	3 (75%)	1 (25%)	-	-	-	3.75
2.2 มีข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน	-	3 (75%)	1 (25%)	-	-	-	3.75

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ไม่มี -

9) เว็บไซต์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 31 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการเว็บไซต์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 4.34 คะแนน

ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ได้ใช้บริการส่วนนี้	ค่าเฉลี่ย
1. ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบ							
1.1 ความสวยงาม ความทันสมัย น่าสนใจ	15 (48.39%)	9 (29.03%)	7 (22.58%)	-	-	-	4.26
1.2 การจัดรูปแบบทำให้ง่ายต่อการใช้งาน	16 (51.61%)	8 (25.81%)	7 (22.58%)	-	-	-	4.29
2. ด้านคุณภาพของเนื้อหา							
2.1 ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล	15 (48.39%)	13 (41.94%)	3 (9.68%)	-	-	-	4.39
2.2 มีข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน	16 (51.61%)	12 (38.71%)	3 (9.68%)	-	-	-	4.42

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ไม่มี -

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับค่าเฉลี่ย 4.32 คะแนน ความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.61 คะแนน รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.42 คะแนน รองลงมาความเห็นต่อช่องทางการสื่อสาร ค่าเฉลี่ย 4.35 คะแนน รองลงมาคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.22 คะแนน รองลงมาด้านเว็บไซต์มหาวิทยาลัยภาษาอังกฤษ/สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย 3.98 คะแนน โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละด้าน ดังนี้

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.61	มากที่สุด
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.62	มากที่สุด
1.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	4.59	มากที่สุด
2. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.22	มาก
2.1 สามารถสืบค้นขั้นตอนการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์	4.11	มาก
2.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	4.34	มาก

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
3.ความเห็นต่อช่องทางการสื่อสาร	4.35	มาก
3.1 มีช่องทางการติดต่อ ขอรับบริการ และรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการได้โดยสะดวก	4.35	มาก
3.2 มีการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ และเข้าถึงได้ง่าย	4.34	มาก
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.42	มาก
4.1 มีที่นั่งพักสำหรับผู้รับบริการ สะอาด และเป็นระเบียบ	4.42	มาก
5. เว็บไซต์มหาวิทยาลัยภาษาอังกฤษ/เว็บไซต์สำนักงาน	3.98	มาก
5.1 ความสวยงาม ความทันสมัย น่าสนใจ	3.88	มาก
5.2 การจัดรูปแบบทำให้ง่ายต่อการใช้งาน	3.90	มาก
5.3 ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล	4.07	มาก
5.4 มีข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน	4.09	มาก

สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์

ภาระงาน	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	ให้ความชื่นชม
1. งานบริหารงานทั่วไป	-	ยิ้มแย้ม แจ่มใส ต้อนรับให้บริการ เทคโนโลยี
2. งานตรวจสอบบทคัดย่อ/บทความวิจัยฉบับภาษาอังกฤษ	-	-
3. งานออกหนังสือรับรองตัวบุคคล/ออกหนังสือตรวจสอบคุณวุฒิฉบับภาษาอังกฤษ	-	บุคลากรให้บริการดีที่สุดในคณะ
4. งานแปลเอกสารราชการเป็นภาษาอังกฤษ	-	-
5. งานการศึกษานานาชาติ/ดูแลนักศึกษาชาวต่างชาติ	1. ไม่เห็นว่าวิเทศกลางทำงานอะไร นอกจากรับส่งเอกสารที่คณะฯ ส่งไปให้ การประสานงาน นศ ต่างชาติ หรือการรับสมัครต่างชาติ ผมมองไม่เห็นบทบาทของงานวิเทศเลย ตั้งแต่ทำงานมา คณะ/สาขาวิชาที่จะรับ หรือมีนักศึกษาต่างชาติมาเรียน คณะ / เจ้าหน้าที่คณะ	-

ภาระงาน	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	ให้ความชื่นชม
	<p>ดำเนินการเองแทบทั้งหมด เมื่อเกิดปัญหาข้อสงสัย ก็ไม่รู้จะถามใครในงานวิเทศ เพราะไม่เคยแสดงตัวตน ไม่รู้ว่าสำนักงานอยู่ไหน พุดง่าย ๆ คือไม่มีการทำงานเชิงรุก หรือประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรอื่น ๆ ทราบว่าหน้าที่บทบาทหรือการ support คืออะไร ติดต่อเรื่องอะไร ติดต่อได้ที่ไหน</p> <p>2. อยากให้ประสานงานกับกระทรวงการต่างประเทศเพื่ออนุญาตให้ นศ.ต่างชาติ ได้เดินทางเข้ามาเรียนในมหาวิทยาลัยได้ โดยใช้ รพ.มหาวิทยาลัย เป็น SQ</p>	
6. งานจัดสอบ/โครงการจัดอบรมเตรียมสอบ (UBU Test/Exit Exam/TOEIC/TOEFL/IELTS) และกิจกรรมอื่น ๆ ของสำนักงาน	-	<p>1. ขอขอบคุณที่ประสานงานกลับอย่างรวดเร็ว (English Exit Exam)</p> <p>2. อาจารย์และ จนท.ทุกท่าน มี service mind ที่ดีเยี่ยมประทับใจครับผม</p>
7. งานจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ สร้างเครือข่าย และกิจกรรมความร่วมมือฯ	-	-
8. เว็บไซต์มหาวิทยาลัย (ภาษาอังกฤษ)	-	-
9. เว็บไซต์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์	-	-

จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม สามารถนำมากำหนดแผนพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ได้ดังนี้

สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์

ข้อเสนอแนะ	แผนการปฏิบัติงานเพื่อปรับปรุง	กำหนดการดำเนินงานตามแผน
<p>1. ไม่เห็นว่าวิเทศกลางทำงานอะไร นอกจากรับส่งเอกสารที่คณะฯ ส่งไปให้ การประสานงาน นศ ต่างชาติ หรือการรับสมัครต่างชาติ ผมมองไม่เห็นบทบาทของงานวิเทศเลย ตั้งแต่ทำงานมา คณะ/สาขาวิชาที่จะรับ หรือมีนักศึกษาต่างชาติมาเรียน คณะ / เจ้าหน้าที่คณะดำเนินการเองแทบทั้งหมด เมื่อเกิดปัญหา ข้อสงสัย ก็ไม่รู้จะถามใครในงานวิเทศ เพราะไม่เคยแสดงตัวตน ไม่รู้ว่าสำนักงานอยู่ไหน พุดง่าย ๆ คือไม่มีการทำงานเชิงรุก หรือ ประชาสัมพันธ์ให้บุคคลากรอื่น ๆ ทราบว่าหน้าที่บทบาทหรือการ support คืออะไร ติดต่อเรื่องอะไร ติดต่อได้ที่ไหน</p>	<p>บรรจุแผนกิจกรรม/โครงการ วิเทศสัญจรลงในแผนปฏิบัติการประจำปีเพื่อพบปะและชี้แจงรูปแบบการดำเนินงานของสำนักงานแก่บุคลากรของคณะ/วิทยาลัยผู้เกี่ยวข้องกับงานด้านวิเทศสัมพันธ์และการศึกษานานาชาติพร้อมตอบข้อซักถาม และรับฟังความคาดหวังต่อการให้บริการของหน่วยงาน</p>	<p>ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565</p>
<p>2. อยากให้ประสานงานกับกระทรวงการต่างประเทศเพื่ออนุญาตให้ นศ. ต่างชาติ ได้เดินทางเข้ามาเรียนในมหาวิทยาลัยได้ โดยใช้ รพ. มหาวิทยาลัย เป็น SQ</p>	<p>ได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย อุบลราชธานีอยู่ในสถานะ OQ หรือ Organizational Quarantine หรือการกักกันผู้เดินทางในสถานที่เอกเทศซึ่งดำเนินการโดยองค์กรหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน</p>	<p>-</p>

