



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี โทร. ๓๐๕๐

ที่ ศธ.๐๕๒๙.๕.๑/ว.๑๔๑ วันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตอนแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์

เรียน ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

ด้วยสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี จะสำรวจความพึงพอใจการให้บริการสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ในการนี้ สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดตอบแบบสำรวจและ/หรือมอบหมายให้บุคลากรในสังกัดที่ท่านกำกับดูแล ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ จำนวน ๓ ฉบับ ทั้งนี้ ขอความกรุณาส่งคืนสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ภายในวันที่ ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๔ และสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ มีช่องทางการร่วมตอบแบบสำรวจดังกล่าวข้างต้นดังนี้ ที่

๑. แบบฟอร์มสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ (เอกสารแนบมาพร้อมนี้ จำนวน ๓ ชุด)
๒. สามารถตอบแบบสอบถามออนไลน์ที่ [HTTP://GG.GG/IREVALU](http://gg.gg/IREVALU)
๓. QR Code แบบสำรวจของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์
๔. ช่องทางทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ UBU Mail ของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ ได้ดำเนินการจัดส่งเข้า Mail บุคลากรมหาวิทยาลัย เรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เนติชัย วงศ์รักษ์)

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์และการศึกษานานาชาติ



แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์

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

ตามบันทึกข้อความที่ อว 0604.5.1/ว.141 ลงวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2564 สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ได้ขอความอนุเคราะห์หน่วยงานตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ รอบที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (1 ตุลาคม 2563 – 31 มีนาคม 2564) เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจมาใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงการปฏิบัติงานใช้ประกอบการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล) ซึ่ง สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ได้จัดทำแบบสอบถามฉบับนี้เพื่อต้องการทราบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสำรวจความความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

โดยแยกคำถามการให้บริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ตามภาระงานออกเป็นจำนวน 9 งาน ดังนี้

1. งานบริหารงานทั่วไป
2. การตรวจสอบบทความ/บทความวิจัย ฉบับภาษาอังกฤษ
3. การออกหนังสือรับรองตัวบุคคล/ออกหนังสือตรวจสอบคุณวุฒิฉบับภาษาอังกฤษ
4. การแปลเอกสารราชการเป็นภาษาอังกฤษ
5. งานการศึกษานานาชาติ/ดูแลนักศึกษาชาวต่างชาติ
6. การจัดสอบ/โครงการจัดอบรมเตรียมสอบ (UBU TEST/EXIT EXAM/TOEIC/TOEFL/IELTS) กิจกรรมอื่น ๆ ของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์
7. การจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ สร้างเครือข่าย และกิจกรรมความร่วมมือฯ
8. ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัย (ภาษาอังกฤษ) <http://www.english.ubu.ac.th>
9. ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ <http://www.ubu.ac.th/web/inter>

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

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

คำชี้แจง (โปรดทำเครื่องหมาย ✓)

ข้อมูลส่วนบุคคล	โปรดทำเครื่องหมาย ✓
เพศ	
ชาย	
หญิง	
ไม่ระบุ	
อายุ	
ช่วงอายุระหว่าง 19-30 ปี	
ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี	
ช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี	
ช่วงอายุระหว่าง 51-60 ปี	
ไม่ระบุ	
สถานภาพ	
ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงาน	
อาจารย์	
บุคลากรสายสนับสนุน	
นักศึกษา	
ไม่ระบุ	
สังกัด คณะ/สำนัก/หน่วยงาน	
** โปรดระบุ.....	

คำชี้แจง (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านรับบริการและมีความประสงค์ทำการประเมิน)

- งานบริหารงานทั่วไป
- การตรวจสอบบทคัดย่อ/บทความวิจัย ฉบับภาษาอังกฤษ
- การออกหนังสือรับรองตัวบุคคล/ออกหนังสือตรวจสอบคุณวุฒิฉบับภาษาอังกฤษ
- การแปลเอกสารราชการเป็นภาษาอังกฤษ
- งานการศึกษานานาชาติ/ดูแลนักศึกษาชาวต่างชาติ

- การทดสอบ/โครงการจัดอบรมเตรียมสอบ (UBU TEST/EXIT EXAM/ TOEIC / TOEFL / IELTS) กิจกรรมอื่น ๆ ของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์
- การจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ สร้างเครือข่าย และกิจกรรมความร่วมมือฯ
- ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัย (ภาษาอังกฤษ) <http://www.english.ubu.ac.th>
- ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ <http://www.ubu.ac.th/web/inter>

ส่วนที่ 2 : แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภาระงานในข้อ 1-7

คำชี้แจง (โปรดทำเครื่องหมาย ✓) ในข้อที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด ตั้งแต่หมายเลข 1 ถึง 5

1 หมายถึง ท่านพึงพอใจต่อสิ่งนั้นน้อยที่สุด (จากบริการที่ท่านได้รับจริง)

5 หมายถึง ท่านพึงพอใจต่อสิ่งนั้นมากที่สุด (จากบริการที่ท่านได้รับจริง)

ความคิดเห็น	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด	ไม่ได้ ใช้ บริการ ส่วนนี้
1. ความเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ						
1.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม						
2. ความเห็นต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
2.1 สามารถสืบค้นขั้นตอนการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์						
2.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน						
3. ความเห็นต่อช่องทางการสื่อสาร						
3.1 มีช่องทางการติดต่อ ขอรับบริการ และรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการได้โดยสะดวก						
3.2 มีการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ และเข้าถึงได้ง่าย						
4. สิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 มีที่นั่งพักสำหรับผู้รับบริการ สะอาด และเป็นระเบียบ						

ส่วนที่ 2 : แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภาระงานในข้อ 8-9

คำชี้แจง (โปรดทำเครื่องหมาย ✓) **** (หากไม่ได้ใช้บริการโปรดข้ามไป)****

ความคิดเห็น	5	4	3	2	1	ไม่ได้
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ใช้บริการส่วนนี้
1. ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบ						
1.1 ความสวยงาม ความทันสมัย น่าสนใจ						
1.2 การจัดรูปแบบทำให้ง่ายต่อการใช้งาน						
2. ด้านคุณภาพของเนื้อหา						
2.1 ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล						
2.2 มีข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน						

ส่วนที่ 3 : ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

-ขอบคุณที่เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการของเรา-

โปรดส่งแบบสำรวจฯ นี้มายังสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ภายในวันที่ 19 มีนาคม 2564 จักขอบคุณยิ่ง หากมีข้อสงสัยโปรดติดต่อ นางสาวนพวรรณ เขียวหวาน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เบอร์โทรภายใน 3038