# สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์กิจการนาชาติ
## สำหรับบุคลากรและนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
## ประจำปี พ.ศ. 2565

ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์กิจการนานาชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ที่มีต่อบุคลากรและนักศึกษา เกี่ยวกับด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และการให้บริการผ่านระบบอินเตอร์เน็ต มีผู้ตอบแบบประเมินจำนวน 50 คน จากจำนวนผู้ขอรับบริการจำนวน 198 คน ซึ่งการประเมินแบ่งออก 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 ประเภทของงานที่ขอรับบริการ ส่วนที่ 3 ประเด็นการวัดความพึงใจ และส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น โดยในส่วนที่ 3 แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และงานที่ให้บริการผ่านระบบอินเตอร์เน็ต ได้แก่ เว็บไซต์ ฐานข้อมูล รวมทั้งการให้บริการในระบบออนไลน์ ระดับคะแนนการประเมินมี 5 ระดับ คือ 1 น้อยที่สุด 2 น้อย 3 ปานกลาง 4 มาก และ 5 มากที่สุด สำหรับการวิเคราะห์การประเมินความพึงใจ ให้เกณฑ์การวัดผลประเมินเฉลี่ยแปรผลดังนี้

| | | |
|---|---|---|
| คะแนน | 0.00 – 1.50 | หมายถึง การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน |
| คะแนน | 1.51 – 2.50 | หมายถึง การดำเนินงานต้องปรับปรุง |
| คะแนน | 2.51 – 3.50 | หมายถึง การดำเนินงานระดับพอใช้ |
| คะแนน | 3.51 – 4.50 | หมายถึง การดำเนินงานระดับดี |
| คะแนน | 4.51 – 5.00 | หมายถึง การดำเนินงานระดับดีมาก |

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

**ตารางที่ 1 เพศ**

| เพศ | จำนวนคน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| หญิง | 19 | 38 |
| ชาย | 31 | 62 |
| **รวม** | **50** | **100** |

**ตารางที่ 2 สถานภาพของผู้รับบริการ**

| สถานภาพ | จำนวนคน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| SUT International Student | 50 | 100 |
| **รวม** | **50** | **100** |

**ตารางที่ 3 สังกัดหน่วยงานของผู้รับบริการ**

| หน่วยงาน | จำนวนครั้ง | ร้อยละ |
|---|---|---|
| Institute of Agricultural of Technology | 14 | 25.65 |
| Institute of Engineering | 20 | 36.65 |
| Institute of Medicine | 1 | 0.52 |
| Institute of Science | 4 | 14.14 |
| Institute of Social Technology | 11 | 21.47 |

| | | |
|---|---|---|
| **รวม** | **50** | **100** |

## ส่วนที่ 2 ประเภทของงานที่ขอรับบริการ

**ตารางที่ 4 ประเภทของงานที่ของรับบริการ**

| ประเภทของงานที่ของรับบริการ | จำนวนครั้ง | ร้อยละ |
|---|---|---|
| 1. Accommodation facilitation | 9 | 7.5 |
| 2. ASEAN Scholarships | 5 | 4.16 |
| 3. CIA Website | 5 | 4.16 |
| 4. Counseling to international students | 9 | 5.46 |
| 5. Facilitating travel for International Cooperation Student Visiting Researcher and International Students Exchange | 6 | 5 |
| 6. International student activities | 23 | 19.17 |
| 7. New student application | 17 | 14.17 |
| 8. Online Transportation Reservation System (to Nakhon Ratchasima Immigration Office) | 26 | 21.67 |
| 9. Orientation and SUT information | 20 | 21.67 |
| **รวม** | **120** | **100** |

## ส่วนที่ 3 ประเด็นการวัดความพึงพอใจ

**ตารางที่ 5 ประเด็นการวัดความพึงพอใจ**

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย | ระดับความพึงใจ |
|---|---|---|
| Topic of Evaluation [Preparedness for giving service] เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี และเต็มใจให้บริการ | 4.56 | ดีมาก |
| Topic of Evaluation [Ability to inform, explain and properly answer questions asked.] การชี้แจงรายละเอียด/ให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.62 | ดีมาก |
| Topic of Evaluation [Convenient and fast service process] ขั้นตอนในการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว | 4.64 | ดีมาก |
| Topic of Evaluation [Information from the website can be utilized.] ข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับงานที่ขอรับบริการจากเว็บไซต์ตรงกับความต้องการ และนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 4.36 | ดีมาก |
| Topic of Evaluation [Overview of the services of CIA] ความครบถ้วนสมบูรณ์ของงานบริการ และความพึงพอใจเมื่อจบกระบวนการขอรับบริการ | 4.58 | ดีมาก |
| **รวม** | **4.55** | |

## ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น/สิ่งที่ผู้ขอรับบริการประสงค์ให้ศูนย์ดำเนินการ

**<u>สรุปข้อคิดเห็นจากการได้รับบริการจากผู้รับบริการและนักศึกษา</u>**

1. The service provided by CIA is very good.
2. Keep up the good work
3. Thank your for your very good services for international students.
4. Thank you for your help and support. Take care, stay safe and healthy.
5. I don't have any suggestions because your system is really good.
6. The CIA has been of great help for new students like me to become familiarized to SUT systems. Thank you so much!
7. I like how CIA always give the specific information by email and guide me professionally.
8. I really love your attention to international students. We appreciate it.
9. Everything is running smoothly and everyone is approachable.
10. CIA friendly vibes and good services help international student to feel like home in SUT

**<u>สรุปข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ</u> ปี พ.ศ. 2565**

1. The one thing I dislike about SUT is it's website. Whenever I use, I found many Thailand language. Even when we did online registration from that website, the options we need to choose from some of the Required questions are given only in Thailand language and it makes me difficult. Fixing the errors in the English version of the website should be very convenient for us.
2. I hope SUT will have more activities for international program like exchange program, etc.

## <u>สรุป</u>

สรุปผลการวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการของศูนย์กิจการนานาชาติประจำปี พ.ศ. 2565 ค่าเฉลี่ยในภาพรวมของความพึงพอใจจากคะแนนเต็ม 5 คะแนนได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91 หากเทียบกับเกณฑ์การประเมินจะอยู่ในระดับการดำเนินงานระดับดีมาก

**การดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อเสนอแนะ**

1. ศูนย์ฯ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษานานาชาติพิจารณดำเนินการจัดทำกฎระเบียบ แนวปฏิบัติ แบบฟอร์ม เว็บไซต์ และประกาศต่าง ๆ เป็นภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เกี่ยวข้องกับศูนย์บริการการศึกษา งานหอพัก เป็นต้น
2. ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญที่นักศึกษาต่างชาติควรรู้ ศูนย์กิจการนานาชาติเผยแพร่บนเฟสบุค CIA SUT และส่งอีเมลถึงนักศึกษาโดยตรง และเผยแพร่บนเว็บไซต์ http://cia.sut.ac.th/web/InterStudent/index.html