

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ**  
**การให้บริการของงานวิเทศสัมพันธ์แก่หน่วยงานต่าง ๆ ที่ดำเนินโครงการด้านต่างประเทศ**  
**โดยใช้งบประมาณของงานวิเทศสัมพันธ์**

\*\*\*\*\*

การสำรวจความพึงพอใจเป็นการสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของงานวิเทศสัมพันธ์แก่หน่วยงานต่าง ๆ ที่ดำเนินโครงการด้านต่างประเทศโดยใช้งบประมาณของงานวิเทศสัมพันธ์ โดยส่งแบบสอบถามไปยังสาขาวิชาที่มีการจัดโครงการด้านต่างประเทศและใช้งบประมาณของงานวิเทศสัมพันธ์ จำนวน 11 สาขาวิชา มีผู้ตอบแบบสอบถามกลับมา 14 ราย สรุปผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประเมิน 2 หัวข้อ ใน 4 ด้าน ดังนี้

หัวข้อที่ 1 การขออนุมัติจัดโครงการและการเบิกจ่ายค่าใช้จ่าย

หัวข้อที่ 2 การอำนวยความสะดวกเรื่องการให้หน่วยงานจัดส่งรายงานผลการดำเนินโครงการ

ประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการให้บริการ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/การติดต่อสื่อสาร

4) ด้านคุณภาพการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวนคน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>	<b>14</b>	<b>100</b>
1.1 ชาย	4	28.57
1.2 หญิง	10	71.43
<b>2. อายุ</b>	<b>14</b>	<b>100</b>
2.1 ต่ำกว่า 30 ปี	1	7.14
2.2 31-40 ปี	4	28.57
2.3 41-50 ปี	3	21.43
2.4 51 ปี ขึ้นไป	6	42.86
<b>3. ระดับการศึกษา</b>	<b>14</b>	<b>100</b>
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0
3.2 ปริญญาตรี	1	7.14
3.3 ปริญญาโท	6	42.86
3.4 ปริญญาเอก	7	50
<b>4. สถานภาพ</b>	<b>14</b>	<b>100</b>
<b>4.1 ตำแหน่งผู้บริหาร</b>	<b>4</b>	<b>28.57</b>
4.1.1 ประธานสาขาวิชา	1	7.14
4.1.2 เลขาธิการประจำสาขาวิชา	1	7.14
4.1.3 ไม่ระบุตำแหน่ง	2	14.29
<b>4.2 ตำแหน่งทางวิชาการ</b>	<b>8</b>	<b>57.14</b>
4.2.1 รองศาสตราจารย์	3	21.43
4.2.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์	1	7.14
4.2.2 อาจารย์	3	21.43
4.2.3 ไม่ระบุ	1	7.14
<b>4.3 ผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน</b>	<b>2</b>	<b>14.29</b>
4.3.1 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	1	7.14
4.3.2 ผู้ปฏิบัติงานด้านบริหารชำนาญงาน	1	7.14
<b>5. หน่วยงานที่ตอบแบบสอบถาม</b>	<b>14</b>	<b>100</b>
5.1 สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์	4	28.57
5.2 สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	2	14.29
5.3 สาขาวิชาศิลปศาสตร์	1	7.14
5.4 สาขาวิชารัฐศาสตร์	1	7.14
5.5 สาขาวิชานิติศาสตร์	1	7.14
5.6 สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	1	7.14
5.7 สาขาวิชามนุษยนิเวศศาสตร์	1	7.14
5.8 สาขาวิชาศึกษาศาสตร์	1	7.14
5.9 ไม่ระบุสาขาวิชา	2	14.29
<b>6. ประเภทโครงการที่ดำเนินการ</b>	<b>14</b>	<b>100</b>
6.1 โครงการเข้าร่วมประชุมสมาชิกสมาคม	6	42.86
6.2 โครงการจัดประชุมวิชาการ	6	42.86
6.3 โครงการเข้าร่วมประชุมสมาชิกสมาคม และโครงการเชิญผู้เชี่ยวชาญชาวต่างประเทศ	1	7.14
6.4 โครงการเข้าร่วมประชุมสมาชิกสมาคม และโครงการจัดประชุมวิชาการ	1	7.14

## จากตารางข้างต้นพบว่า

### 1. เพศ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงมีจำนวน 10 คน เพศชาย จำนวน 34คน คิดเป็นร้อยละ 71.43 และ ร้อยละ 28.57 ตามลำดับ

### 2. อายุ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุอายุ 51 ปี ขึ้นไปมีจำนวน 6 คน อายุระหว่าง 31-40 ปี มีจำนวน 4 คน อายุระหว่าง 41-50 ปี มีจำนวน 3 คน และอายุต่ำกว่า 30 ปี มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ ร้อยละ 42.86 ร้อยละ 28.57 ร้อยละ 21.43 และร้อยละ 7.14 ตามลำดับ

### 3. ระดับการศึกษา

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาเอก มีจำนวน 7 คน ระดับปริญญาโท จำนวน 6 คน และระดับปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ร้อยละ 42.68 และร้อยละ 7.14 ตามลำดับ

### 4. สถานภาพ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งทางวิชาการ มีจำนวน 8 คน ตำแหน่งผู้บริหาร จำนวน 4 คน เป็นผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 57.14 ร้อยละ 28.57 และร้อยละ 14.29 ตามลำดับ

### 5. หน่วยงาน

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมาจากสาขาวิชา จำนวน 8 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาวิชา เกษตรศาสตร์และสหกรณ์ จำนวน 4 คน สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 2 คน ไม่ระบุสาขาวิชา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 และร้อยละ 14.29 และร้อยละ 14.29 ตามลำดับ และจากสาขาวิชา ศิลปศาสตร์ สาขาวิชารัฐศาสตร์ สาขาวิชานิติศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และสาขาวิชา มนุษยนิเวศศาสตร์ สาขาวิชาละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 ต่อสาขาวิชา

### 6. ประเภทโครงการที่ใช้งบประมาณของงานวิเทศสัมพันธ์

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นผู้จัดโครงการเข้าร่วมประชุมสมาชิกสมาคม และ โครงการจัดประชุมวิชาการมากที่สุด จำนวนสาขาวิชาละ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 42.68 ต่อโครงการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
<b>2.1 การขออนุมัติจัดโครงการและเบิกจ่ายค่าใช้จ่าย</b>						<b>4.38</b>	<b>87.64</b>
<b>1. ด้านกระบวนการให้บริการ</b>						<b>4.25</b>	<b>85.00</b>
1.1 มีขั้นตอนในการดำเนินงานที่เหมาะสม	5	8	1			4.29	85.71
1.2 มีระยะเวลาในการดำเนินการที่เหมาะสม	5	7	2			4.21	84.29
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>						<b>4.32</b>	<b>86.43</b>
2.1 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	9	5				4.64	92.86
2.2 ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	8	5	1			4.50	90.00
2.3 ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น สุภาพและเต็มใจให้บริการ	8	6				3.86	77.14
2.4 มีความรู้ มีความสามารถในการให้บริการ	8	6				4.29	85.71
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/การติดต่อสื่อสาร</b>						<b>4.59</b>	<b>91.76</b>
3.1 ติดต่อขอรับบริการได้สะดวกและเป็นไปด้วยดี	8	6				4.57	91.43
3.2 ติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่ายไม่ต้องรอสายนาน	8	5	1			4.50	90.00
3.3 มีตัวอย่างบันทึก/แบบฟอร์มต่าง ๆ ให้บริการ	6	7	1			4.69	93.85
<b>4. ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>						<b>4.37</b>	<b>87.36</b>
4.1 ได้รับการประสานงานทันตามกำหนดเวลา	6	6	2			4.31	86.15
4.2 ได้รับข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วนตรงตามความต้องการ	7	6	1			4.43	88.57
<b>2. 2 การอำนวยความสะดวกเรื่องการทำหน่วยงาน จัดส่งรายงานผลการดำเนินโครงการ</b>						<b>4.54</b>	<b>90.77</b>
<b>1. ด้านกระบวนการให้บริการ</b>						<b>4.35</b>	<b>86.92</b>
1.1 มีขั้นตอนในการดำเนินการที่เหมาะสม	5	8				4.38	87.69
1.2 มีระยะเวลาในการดำเนินการที่เหมาะสม	5	7	1			4.31	86.15
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>						<b>4.46</b>	<b>89.23</b>
2.1 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	6	7				4.46	88.33
2.2 ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	6	6	1			4.38	87.69
2.3 ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น สุภาพและเต็มใจให้บริการ	7	6				4.54	90.77
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/การติดต่อสื่อสาร</b>						<b>4.51</b>	<b>90.26</b>
3.1 ติดต่อขอรับบริการได้สะดวกและเป็นไปด้วยดี	8	5				4.62	92.31
3.2 ติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่ายไม่ต้องรอสายนาน	7	6				4.54	90.77
3.3 มีแบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการ ให้บริการ	5	8				4.38	87.69
<b>4. ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>						<b>4.83</b>	<b>96.67</b>
4.1 ได้รับการประสานงานทันตามกำหนดเวลา	6	7				4.83	96.67
4.2 ได้รับข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วนตรงตามความต้องการ	6	7				4.83	96.67
<b>ผลคะแนนความพึงพอใจ</b>						<b>4.46</b>	<b>89.20</b>

## จากตารางความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 2 หัวข้อ ได้แก่ การขออนุมัติจัดโครงการและการเบิกจ่ายค่าใช้จ่าย และการอำนวยความสะดวกเรื่องการให้หน่วยงานจัดส่งรายงานผลการดำเนินโครงการ โดยประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/การติดต่อสื่อสาร และ 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.46 อยู่ในระดับ มาก โดยผลประเมิน หัวข้อที่ 1 การขออนุมัติจัดโครงการและเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.38 อยู่ในระดับ มาก และหัวข้อที่ 2 การอำนวยความสะดวกเรื่องการให้หน่วยงานจัดส่งรายงานผลการดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.54 อยู่ในระดับ มากที่สุด รายละเอียดดังตาราง

ประเด็นความพึงพอใจ	ผลคะแนนความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
<b>2.1 การขออนุมัติจัดโครงการและเบิกจ่ายค่าใช้จ่าย</b>	<b>4.38</b>	<b>87.64</b>
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.25	85.00
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.32	86.43
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/การติดต่อสื่อสาร	4.59	91.76
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.37	87.36
<b>2.2 การอำนวยความสะดวกเรื่องการให้หน่วยงานจัดส่งรายงานผลการดำเนินโครงการ</b>	<b>4.54</b>	<b>90.77</b>
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.35	86.92
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.46	89.23
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/การติดต่อสื่อสาร	4.51	90.26
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.83	96.07
<b>รวมผลคะแนน</b>	<b>4.46</b>	<b>89.20</b>

### หมายเหตุ

#### ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

คะแนน	4.51 - 5.00	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
คะแนน	3.51 - 4.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
คะแนน	2.51 - 3.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
คะแนน	1.51 - 2.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
คะแนน	1.00 - 1.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

#### ร้อยละความพึงพอใจ

ร้อยละ	91 - 100	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
ร้อยละ	71 - 90	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
ร้อยละ	51 - 70	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
ร้อยละ	31 - 50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
ร้อยละ	21 - 30	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

