



รายงาน

เรื่อง

การสำรวจความคิดเห็นของนักเรียนและ
ข้าราชการต่อการให้บริการของสำนักงาน
ผู้ดูแลนักเรียนในสหรัฐอเมริกา

ครั้งที่ 2/2548

สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงวอชิงตัน

สำนักงานผู้ดูแลนักเรียนในสหรัฐอเมริกา

สำนักงาน ก.พ.

คำนำ

สำนักงานผู้ดูแลนักเรียนในสหรัฐอเมริกา (สนร.) มีหน้าที่ “ช่วยเหลือ สนับสนุน และอำนวยความสะดวก” ให้นักเรียนไทยและข้าราชการไทยในสหรัฐอเมริกาและแคนาดา สำเร็จการศึกษาหรือฝึกอบรมตามโครงการหรือหลักสูตรภายในเวลาที่กำหนด เพื่อกลับไปช่วยกันสร้างเสริมและพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และวิทยาการของประเทศไทยให้เจริญก้าวหน้าสืบไป

เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวข้างต้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สนร.จึงมีโครงการสำรวจความคิดเห็นของนักเรียนและข้าราชการต่อการให้บริการของ สนร.ทางอินเทอร์เน็ต โดยจะสำรวจทุกปีงบประมาณ ปีละสองครั้ง ครั้งแรกประมาณเดือนตุลาคม และครั้งที่สองประมาณเดือนเมษายน-พฤษภาคม การสำรวจนี้เป็นการสำรวจครั้งที่ 2 ของปีงบประมาณ 2548

การสำรวจมุ่งทราบ “ความคาดหวัง” และ “ทัศนคติ” ของนักเรียนและข้าราชการ เพื่อนำมาประกอบการปรับปรุงการให้บริการ โดยมีเป้าหมาย คือ “ทำให้ สนร. เป็นเสมือนบ้านที่สองของนักเรียนและข้าราชการ” เป็นพี่น้องพร้อมเพื่อน ที่พร้อมให้การช่วยเหลือ สนับสนุน และอำนวยความสะดวก เพื่อให้ นักเรียนและข้าราชการทุกคนสำเร็จหลักสูตรการศึกษาหรือฝึกอบรมตามโครงการและกลับไปปรับใช้ชาติบ้านเมืองสมตามเจตนารมณ์ของการส่งคนมาศึกษาหรือฝึกอบรมในต่างประเทศ

สนร.ขอขอบคุณนักเรียนและข้าราชการทุกท่านซึ่งกรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสำรวจฯ และขอยืนยันว่า จะนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์มาประกอบการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สำนักงานผู้ดูแลนักเรียนในสหรัฐอเมริกา

สำนักงาน ก.พ.

กรกฎาคม 2548

สารบัญ

1. วัตถุประสงค์	8
2. กลุ่มตัวอย่าง	8
3. วิธีการสำรวจ	8
4. เครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล	9
5. สรุปผลสำหรับผู้บริหาร	9
6. การวิเคราะห์ข้อมูล	11
6.1 ข้อมูลทั่วไป	11
6.2 ทักษะติดต่อบริการที่ได้รับ	12
(1) ความรวดเร็วของบริการ	12
(2) ความสุภาพของบริการ	15
(3) คุณประโยชน์ของบริการ	17
(4) เนื้อหาของเว็บไซต์	20
(5) ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล	22
6.3 ความถี่	25
(1) ความถี่ของการใช้เว็บไซต์	25
(2) ความถี่ของการใช้อีเมลล์	27
6.4 เวลาทำการ	30
6.5 ความเห็นเกี่ยวกับเว็บไซต์	34
6.6 ความเห็นเกี่ยวกับอีเมลล์	35
6.7 ความเห็นเกี่ยวกับเวปบอร์ด	36
6.8 ความประทับใจสูงสุด	37
6.9 ความผิดหวังหรือความไม่ประทับใจ	37
6.10 เรื่องที่ต้องการให้ปรับปรุงเป็นลำดับต้น	38
6.11 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสอบถาม	39
ภาคผนวก	
<u>แบบสำรวจความเห็นของนักเรียนและข้าราชการผู้ได้รับทุนศึกษาและฝึกอบรมในสหรัฐอเมริกา</u>	40

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักเรียนและข้าราชการต่อการให้บริการของ สนร.ครั้งที่ 1/2548 และ ครั้งที่ 2/2548	9
ตารางที่ 2	ความถี่ในการใช้เวปไซค์ และอีเมลล์ สนร.	10
ตารางที่ 3	จำนวนผู้ตอบแทนสำรวจฯ จำแนกตามแหล่งทุน	11
ตารางที่ 4	จำนวนผู้ตอบแทนสำรวจฯ จำแนกตามอายุ	11
ตารางที่ 5	จำนวนผู้ตอบแทนสำรวจฯ จำแนกตามระดับการศึกษา	12
ตารางที่ 6	ระดับความพึงพอใจในความรวดเร็วของบริการจำแนกตามประเทศ	12
ตารางที่ 7	ระดับความพึงพอใจในความรวดเร็วของบริการจำแนกตามเพศ	13
ตารางที่ 8	ระดับความพึงพอใจในความรวดเร็วของบริการจำแนกตามอายุ	13
ตารางที่ 9	ระดับความพึงพอใจในความรวดเร็วของบริการจำแนกตามเขตเวลา	13
ตารางที่ 10	ระดับความพึงพอใจในความรวดเร็วของบริการจำแนกตามระดับการศึกษา	14
ตารางที่ 11	ระดับความพึงพอใจในความรวดเร็วของบริการจำแนกตามสถานภาพการเป็นข้าราชการ	14
ตารางที่ 12	ระดับความพึงพอใจในความรวดเร็วของบริการจำแนกตามแหล่งทุน	14
ตารางที่ 13	ระดับความพึงพอใจในความสุภาพของบริการจำแนกตามประเทศ	15
ตารางที่ 14	ระดับความพึงพอใจในความสุภาพของบริการจำแนกตามเพศ	15
ตารางที่ 15	ระดับความพึงพอใจในความสุภาพของบริการจำแนกตามอายุ	15
ตารางที่ 16	ระดับความพึงพอใจในความสุภาพของบริการจำแนกตามอายุ	16
ตารางที่ 17	ระดับความพึงพอใจในความสุภาพของบริการจำแนกตามระดับการศึกษา	16
ตารางที่ 18	ระดับความพึงพอใจในความสุภาพของบริการจำแนกตามสถานภาพการเป็นข้าราชการ	16
ตารางที่ 19	ระดับความพึงพอใจในความสุภาพของบริการจำแนกตามแหล่งทุน	17
ตารางที่ 20	ระดับความพึงพอใจในคุณประโยชน์ของบริการจำแนกตามประเทศ	17

ตารางที่ 21	ระดับความพึงพอใจในคุณประโยชน์ของบริการจำแนกตามเพศ	18
ตารางที่ 22	ระดับความพึงพอใจในคุณประโยชน์ของบริการจำแนกตามอายุ	18
ตารางที่ 23	ระดับความพึงพอใจในคุณประโยชน์ของบริการจำแนกตามเขตเวลา	18
ตารางที่ 24	ระดับความพึงพอใจในคุณประโยชน์ของบริการจำแนกตามระดับการศึกษา	19
ตารางที่ 25	ระดับความพึงพอใจในคุณประโยชน์ของบริการจำแนกตามสถานภาพ การเป็นข้าราชการ	19
ตารางที่ 26	ระดับความพึงพอใจในคุณประโยชน์ของบริการจำแนกตามแหล่งทุน	19
ตารางที่ 27	ระดับความพึงพอใจในเนื้อหาของเว็บไซต์จำแนกตามประเทศ	20
ตารางที่ 28	ระดับความพึงพอใจในเนื้อหาของเว็บไซต์จำแนกตามเพศ	20
ตารางที่ 29	ระดับความพึงพอใจในเนื้อหาของเว็บไซต์จำแนกตามอายุ	20
ตารางที่ 30	ระดับความพึงพอใจในเนื้อหาของเว็บไซต์จำแนกตามเขตเวลา	21
ตารางที่ 31	ระดับความพึงพอใจในเนื้อหาของเว็บไซต์จำแนกตามระดับการศึกษา	21
ตารางที่ 32	ระดับความพึงพอใจในเนื้อหาของเว็บไซต์จำแนกตาม สถานภาพการเป็นข้าราชการ	21
ตารางที่ 33	ระดับความพึงพอใจในเนื้อหาของเว็บไซต์จำแนกตามแหล่งทุน	22
ตารางที่ 34	ระดับความพึงพอใจในความสะดวกของการค้นหาข้อมูล บนเว็บไซต์จำแนกตามประเทศ	22
ตารางที่ 35	ระดับความพึงพอใจในความสะดวกของการค้นหาข้อมูลบนเว็บไซต์ จำแนกตามเพศ	23
ตารางที่ 36	ระดับความพึงพอใจในความสะดวกของการค้นหาข้อมูลบนเว็บไซต์ จำแนกตามอายุ	23
ตารางที่ 37	ระดับความพึงพอใจในความสะดวกของการค้นหาข้อมูลบนเว็บไซต์ จำแนกตามเขตเวลา	23
ตารางที่ 38	ระดับความพึงพอใจในความสะดวกของการค้นหาข้อมูลบนเว็บไซต์จำแนกตาม ระดับการศึกษา	24

ตารางที่ 39	ระดับความพึงพอใจในความสะดวกของการค้นหาข้อมูลบนเว็บไซต์จำแนกตามสถานภาพ	24
ตารางที่ 40	ระดับความพึงพอใจในความสะดวกของการค้นหาข้อมูลบนเว็บไซต์จำแนกตามแหล่งทุน	24
ตารางที่ 41	ความถี่ของการใช้เว็บไซต์ของ สนร.จำแนกตามประเทศ	25
ตารางที่ 42	ความถี่ของการใช้เว็บไซต์ของ สนร.จำแนกตามเพศ	25
ตารางที่ 43	ความถี่ของการใช้เว็บไซต์ของ สนร.จำแนกตามอายุ	25
ตารางที่ 44	ความถี่ของการใช้เว็บไซต์ของ สนร.จำแนกตามเขตเวลา	26
ตารางที่ 45	ความถี่ของการใช้เว็บไซต์ของ สนร.จำแนกตามระดับการศึกษา	26
ตารางที่ 46	ความถี่ของการใช้เว็บไซต์ของ สนร.จำแนกตามสถานภาพการเป็นข้าราชการ	27
ตารางที่ 47	ความถี่ของการใช้เว็บไซต์ของ สนร.จำแนกตามแหล่งทุน	27
ตารางที่ 48	ความถี่ของการใช้อีเมลล์ของ สนร.จำแนกตามแหล่งประเทศ	27
ตารางที่ 49	ความถี่ของการใช้อีเมลล์ของ สนร.จำแนกตามเพศ	28
ตารางที่ 50	ความถี่ของการใช้อีเมลล์ของ สนร.จำแนกตามอายุ	28
ตารางที่ 51	ความถี่ของการใช้อีเมลล์ของ สนร.จำแนกตามเขตเวลา	28
ตารางที่ 52	ความถี่ของการใช้อีเมลล์ของ สนร.จำแนกตามระดับการศึกษา	29
ตารางที่ 53	ความถี่ของการใช้อีเมลล์ของ สนร.จำแนกตามสถานภาพการเป็นข้าราชการ	29
ตารางที่ 54	ความถี่ของการใช้อีเมลล์ของ สนร.จำแนกตามแหล่งทุน	29
ตารางที่ 55	เวลา “เปิด” ทำการตามความต้องการของนักเรียนและข้าราชการจำแนกตามประเทศ	30
ตารางที่ 56	เวลา “ปิด” ทำการตามความต้องการของนักเรียนและข้าราชการจำแนกตามประเทศ	30
ตารางที่ 57	เวลา “เปิด” ทำการตามความต้องการของนักเรียนและข้าราชการจำแนกตามเพศ	30
ตารางที่ 58	เวลา “ปิด” ทำการตามความต้องการของนักเรียนและข้าราชการจำแนกตามเพศ	31
ตารางที่ 59	เวลา “เปิด” ทำการตามความต้องการของนักเรียนและข้าราชการจำแนกตามอายุ	31
ตารางที่ 60	เวลา “ปิด” ทำการตามความต้องการของนักเรียนและข้าราชการจำแนกตามอายุ	31
ตารางที่ 61	เวลา “เปิด” ทำการตามความต้องการของนักเรียนและข้าราชการจำแนกตามเขตเวลา	32

ตารางที่ 62	เวลา “เปิด” ทำการตามความต้องการของนักเรียนและข้าราชการจำแนกตามเขตเวลา	32
ตารางที่ 63	เวลา “เปิด” ทำการตามความต้องการของนักเรียนและข้าราชการจำแนกตามระดับการศึกษา	32
ตารางที่ 64	เวลา “เปิด” ทำการตามความต้องการของนักเรียนและข้าราชการจำแนกตามระดับการศึกษา	33
ตารางที่ 65	เวลา “เปิด” ทำการตามความต้องการของนักเรียนและข้าราชการจำแนกตามสถานภาพ	33
ตารางที่ 66	เวลา “เปิด” ทำการตามความต้องการของนักเรียนและข้าราชการจำแนกตามสถานภาพ	33
ตารางที่ 67	เวลา “เปิด” ทำการตามความต้องการของนักเรียนและข้าราชการจำแนกตามแหล่งทุน	34
ตารางที่ 68	เวลา “เปิด” ทำการตามความต้องการของนักเรียนและข้าราชการจำแนกตามแหล่งทุน	34

**การสำรวจความคิดเห็นของนักเรียนและข้าราชการต่อ
การให้บริการของสำนักงานผู้ดูแลนักเรียนในสหรัฐอเมริกา
ครั้งที่ 1/2548**

1. วัตถุประสงค์

- เพื่อทราบ “ความคาดหวัง” และ “ทัศนคติ” ของนักเรียนไทยและข้าราชการไทยผู้กำลังศึกษาหรือฝึกอบรมในสหรัฐฯ ที่มีต่อการให้บริการของ สนร.
- เพื่อนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพัฒนาการให้บริการของ สนร. ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. กลุ่มตัวอย่าง

ผู้กำลังศึกษาหรือฝึกอบรมต่อหลังสำเร็จการศึกษาในสหรัฐอเมริกาและแคนาดา ด้วยทุนเล่าเรียนหลวง ทุน ก.พ. ทุนส่วนราชการ ทุนรัฐวิสาหกิจ ทุนหน่วยงานของรัฐ หรือทุนของประเทศอื่นที่ให้กับรัฐบาลไทย จำนวน 1,463 คน

3. วิธีการสำรวจ

3.1 เครื่องมือการสำรวจ ใช้แบบสอบถาม ซึ่งมี 3 ส่วน คือ (โปรดดูเอกสารแนบท้าย 1)

- 1) ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น อายุ ที่อยู่ ประเภททุน ฯลฯ
- 2) ทัศนคติ ความเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ สนร. ในปัจจุบัน
- 3) ความคาดหวัง บริการที่ต้องการให้ สนร.ปรับปรุงพร้อมข้อเสนอแนะ

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล การสำรวจทำผ่านอินเทอร์เน็ต โดย สนร.ส่งอีเมลเชิญชวนให้นักเรียนและข้าราชการในการกำกับดูแลของ สนร.จำนวน 1,463 คน ตอบแบบสอบถามทางอินเทอร์เน็ตภายใน 15 วัน โดยได้แนบ (Link) เว็บไซต์และรหัสผ่านสำหรับการตอบแบบสำรวจไปให้ (ผู้ตอบแบบสำรวจหนึ่งราย จะให้ความเห็นได้เพียงครั้งเดียว) เมื่อครบกำหนดเวลา ปรากฏว่า มีผู้ตอบแบบสำรวจทางอินเทอร์เน็ตเป็นจำนวน 292 คน แต่สามารถนำมาประมวลผลได้เพียง 262 คน หรือร้อยละ 18 ของประชากร (เป็นที่น่าสังเกตว่า จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจฯ ลดลงจากเดิม 333 คน)

เพื่อความโปร่งใสของการประมวลผลข้อมูล สนร.ได้ส่งลิงค์ (Link) และรหัสผ่านให้ผู้บริหารระดับสูงของ ส.ก.พ.ทราบ เพื่อสามารถติดตามผลความเห็นของผู้ตอบแบบสำรวจฯ แบบสด ๆ (on line) โดยไม่มีการกรองหรือปิดกั้นใด ๆ นอกจากนี้ ผู้บริหารฯ สามารถดาวน์โหลดข้อมูลดิบได้ที่

4. เครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล

สนร.ใช้สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ และค่าเฉลี่ย

5. สรุปผลสำหรับผู้บริหาร

5.1 เมื่อเทียบระดับความพึงพอใจของนักเรียนและข้าราชการต่อการให้บริการของ สนร.จากผลการสำรวจครั้งที่ 1/2548 กับครั้งที่ 2/2548 ปรากฏว่า ระดับความพึงพอใจสูงขึ้นในทุกด้าน ทั้งด้านความรวดเร็ว ความสุภาพ และคุณประโยชน์ของบริการ

ตาราง 1 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักเรียนและข้าราชการ
ต่อการให้บริการของ สนร.ครั้งที่ 1/2548 และ ครั้งที่ 2/2548

ด้านของบริการ	ครั้งที่ 2/2548	ครั้งที่ 1/2548		
		การศึกษา	การเงิน	ธุรการ
ความรวดเร็วของบริการ	3.97	3.69	3.87	3.67
ความสุภาพของบริการ	4.22	3.82	3.82	3.75
คุณประโยชน์ของบริการ	4.16	3.79	3.89	3.82
เนื้อหาของเว็บไซต์	3.72	ว่าง	ว่าง	ว่าง
ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล	3.67	ว่าง	ว่าง	ว่าง

- หมายเหตุ (1) ระดับ 1 คือ ไม่พอใจมากที่สุด ระดับ 5 คือ พพอใจมากที่สุด
 (2) การสำรวจ ครั้งที่ 1/2548 แยกถามความเห็นต่อการให้บริการทางการศึกษา การเงิน และธุรการ แต่ในการสำรวจครั้งที่ 2 ถามในภาพรวม
 (3) ว่าง เนื่องจากแบบสำรวจ ครั้งที่ 1/2548 ไม่ได้ให้ผู้ตอบ ประเมินความพึงพอใจในเนื้อหาและความสะดวกของเว็บไซต์

5.2 ด้านที่ได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสุภาพ 4.22 จากคะแนนเต็ม 5 รองลงมา คือ ประโยชน์ของบริการ ส่วนด้านที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ความสะดวกในการค้นหาข้อมูลบนเว็บไซต์ (3.67 คะแนน) เนื้อหาของเว็บไซต์ และความรวดเร็วของบริการ ซึ่งแสดงว่า สนร.จะต้องปรับปรุงงานด้านเว็บไซต์อีกมาก ตลอดจนเร่งบริการให้เร็วขึ้น

ตารางที่ 2 ความถี่ในการใช้เว็บไซต์ และอีเมลล์ สนร.

ความถี่ในการใช้	ไม่เคยใช้	1-5 ครั้ง	6-10 ครั้ง	11-15 ครั้ง	16-20 ครั้ง	> 20 ครั้ง	ครั้งต่อเดือน
เว็บไซต์ สนร.	7.3%	65.1%	16.1%	4.6%	3.4%	3.4%	4.8
อีเมลล์ สนร.	44.4%	37.5%	7.7%	2.3%	4.2%	3.8%	3.4

5.3 ร้อยละ 65.1 ของนักเรียนและข้าราชการ ใช้บริการเว็บไซต์ สนร. 1-5 ครั้งต่อเดือน และร้อยละ 27.6 ใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง โดยมีผู้ไม่เคยใช้บริการร้อยละ 7.3 ซึ่งแสดงว่า นทร.ส่วนใหญ่สามารถรับทราบข่าวสารเดือนที่ประกาศหรือสื่อสารผ่านทางเว็บไซต์ได้ อย่างไรก็ตาม เนื่องจาก นทร./ขรก.ส่วนใหญ่ (65.1%) เปิดเว็บไซต์ สนร. 1-5 ครั้ง/เดือน นทร.และข้าราชการจึงอาจตกข่าวสารสัปดาห์หรือประกาศด่วนที่ให้ นทร./ข้าราชการดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดภายในหนึ่งหรือสองสัปดาห์ได้

5.4 เมื่อเทียบกับเว็บไซต์แล้ว การใช้บริการอีเมลล์ฟรีของ สนร.ยังอยู่ในระดับต่ำ ร้อยละ 44 ไม่เคยใช้บริการอีเมลล์ที่ สนร.จัดให้เลย ซึ่งแสดงว่า สนร.จำเป็นต้องทบทวนนโยบายการให้อีเมลล์ฟรี ในกรณีที่จะคงนโยบายนี้ต่อไป ก็จำเป็นต้องรณรงค์ให้นักเรียนและข้าราชการหันมาใช้อีเมลล์ของ สนร.มากขึ้น โดยในระหว่างนี้ การส่งอีเมลล์ให้นักเรียนและข้าราชการต้องใช้อีเมลล์ที่นักเรียนและข้าราชการใช้อยู่ประจำไปพร้อมกับอีเมลล์ของ สนร.

5.5 ร้อยละ 28.2 (74 คน จาก 262 คน) ของผู้ตอบแบบสำรวจฯ ให้ความเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับเว็บไซต์ โดยเป็นผู้แสดงความเห็นชื่นชม 41 คน ความเห็นตำหนิ 14 คน และส่วนที่เหลือเป็นความเห็นอื่น

5.6 ร้อยละ 36.6 (96 คน จาก 262 คน) ของผู้ตอบแบบสำรวจฯ ให้ความเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับอีเมลล์ โดยเป็นความเห็นของผู้สนับสนุน 63 คน ผู้คัดค้าน 26 คน ส่วนที่เหลือเป็นความเห็นอื่น

5.7 ร้อยละ 15.6 (58 คน จาก 262 คน) ของผู้ตอบแบบสำรวจฯ ให้ความเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับเวปบอร์ด โดยมีผู้แสดงความเห็นสนับสนุนหรือชื่นชม 41 คน ผู้ตำหนิ 4 คน ส่วนที่เหลือเป็นความเห็นอื่น

5.8 สัดส่วนของผู้ตอบซึ่งบรรยายบริการที่ประทับใจมากที่สุด เท่ากับ ร้อยละ 45.8 เพิ่มขึ้นจากสัดส่วนเดิม คือ ร้อยละ 39.3 ของผู้ตอบแบบสำรวจฯ โดยบริการที่ประทับใจมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ความรวดเร็ว คุณภาพของบริการ และการให้บริการทางเว็บไซต์/เวปบอร์ด/อีเมลล์

5.9 สัดส่วนของผู้ตอบซึ่งระบุบริการที่ไม่พอใจมากที่สุด ลดลงอย่างเห็นได้ชัด คือ เหลือเพียงร้อยละ 11.3 จากเดิมร้อยละ 22.5 ของผู้ตอบแบบสำรวจฯ โดยบริการที่ผิดหวังมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ

คุณภาพของบริการที่ไม่ดี ความไม่สะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ และความล่าช้าในการตอบอีเมลล์หรือคำขอ

5.10 สัดส่วนของผู้แจ้งความประสงค์ให้ สนร.ปรับปรุงบริการลดลงจากร้อยละ 31.8 เป็นร้อยละ 27.7 โดยบริการที่ต้องการให้ปรับปรุงเป็นลำดับต้น คือ การเพิ่มวันและเวลาทำการ การปรับปรุงคุณภาพของบริการ การแจ้งเตือนให้ดำเนินการตามระเบียบกฎเกณฑ์ต่าง ๆ เป็นต้น

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 ข้อมูลทั่วไป

(1) ผู้ตอบแบบสำรวจเป็นหญิงร้อยละ 57 ชายร้อยละ 43 ใกล้เคียงกับสัดส่วนของนักเรียนและข้าราชการที่กำลังศึกษา/ฝึกอบรมในสหรัฐฯ และแคนาดา คือ หญิงร้อยละ 55 และชายร้อยละ 45

(2) ผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามแหล่งทุน มี ดังนี้

ตารางที่ 3 จำนวนผู้ตอบแทนสำรวจฯ จำแนกตามแหล่งทุน

แหล่งทุน	ผู้ตอบแบบสำรวจฯ
กระทรวงวิทยาศาสตร์ฯ	28.0%
ทุนเล่าเรียนหลวง/ก.พ.	16.9%
ส.ก.อ.	13.0%
พ.ส.ว.ท.	11.9%
กระทรวงสาธารณสุข	8.0%
อื่น ๆ	19.9%
ไม่แน่ใจ	2.3%
รวม	100%

(3) ผู้ตอบแบบสำรวจมีอายุ ดังนี้

ตารางที่ 4 จำนวนผู้ตอบแทนสำรวจฯ จำแนกตามอายุ

อายุ	ร้อยละ
น้อยกว่า 21 ปี	11.1%
21 – 30 ปี	47.9%
31 – 40 ปี	35.2%
41 – 50 ปี	5.7%
รวม	100%

- (4) ผู้ตอบแบบสำรวจกำลังศึกษาอยู่ในระดับต่าง ๆ ดังนี้

ตารางที่ 5 จำนวนผู้ตอบแทนสำรวจฯ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ร้อยละ
ต่ำกว่าระดับอุดมศึกษา	7.3%
ปริญญาตรี	10.0%
ปริญญาโท	18.4%
ปริญญาเอก	64.0%
อื่น ๆ (อบรม, คูงาน ฯลฯ)	0.4%
รวม	100%

- (5) ร้อยละ 49.4 ของผู้ตอบแบบสำรวจ เป็นข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอยู่ก่อนแล้วในขณะที่ได้รับทุน ส่วนอีกร้อยละ 50.6 ไม่ได้เป็นข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐมาก่อนได้รับทุน

- (6) ร้อยละ 95.4 ของผู้ตอบแบบสำรวจกำลังศึกษาอยู่ในประเทศสหรัฐอเมริกา และร้อยละ 4.6 กำลังศึกษาในประเทศแคนาดา

6.2 ทศนคติต่อบริการที่ได้รับ

(1) ความรวดเร็วของบริการ

ร้อยละ 92.3 รู้สึก “พอใจ” ถึง “พอใจมากที่สุด” ต่อความรวดเร็วของบริการ โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่ 3.97 (เดิม 3.67-3.87) ระดับความพึงพอใจนี้อาจจำแนกตามเพศ อายุ เขตเวลา (Time Zone) ระดับการศึกษา สถานภาพการเป็นข้าราชการ และแหล่งทุน ได้ ดังนี้

- (ก) ประเทศ ผู้กำลังศึกษาในประเทศสหรัฐฯ รู้สึกพึงพอใจในความรวดเร็วของบริการมากกว่าผู้อยู่ในแคนาดา

ตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจในความรวดเร็วของบริการจำแนกตามประเทศ

ประเทศ	1 น้อยสุด	2 น้อย	3 พอใจ	4 มาก	5 มากสุด	ไม่ตอบ	รวม	คนเฉลี่ย
สหรัฐฯ	1.2%	4.0%	17.2%	47.6%	27.6%	2.4%	100%	3.99
แคนาดา	8.3%	0.0%	25.0%	41.7%	25.0%	0.0%	100%	3.75
รวม	1.5%	3.8%	17.6%	47.3%	27.5%	2.3%	100%	3.98

- (ข) เพศ โดยเฉลี่ย เพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจในความรวดเร็วของบริการจำแนกตามเพศ

เพศ	1 น้อยสุด	2 น้อย	3 พอใจ	4 มาก	5 มากสุด	ไม่ตอบ	รวม	คนเฉลี่ย
หญิง	2.7%	3.4%	18.8%	45.6%	28.9%	0.7%	100%	3.95
ชาย	0.0%	4.5%	16.1%	50.0%	25.0%	4.5%	100%	4.00
รวม	1.5%	3.8%	17.6%	47.5%	27.2%	2.3%	100%	3.97

(ก) อายุ กลุ่มอายุน้อยกว่า 21 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอายุอื่นเล็กน้อย

ตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจในความรวดเร็วของบริการจำแนกตามอายุ

อายุ	1 น้อยสุด	2 น้อย	3 พอใจ	4 มาก	5 มากสุด	ไม่ตอบ	รวม	คนเฉลี่ย
< 21	3.4%	6.9%	6.9%	62.1%	17.2%	3.4%	100%	3.86
21-30	0.8%	2.4%	19.2%	49.6%	26.4%	1.6%	100%	4.00
31-40	1.1%	4.3%	20.7%	42.4%	28.3%	3.3%	100%	3.96
41-50	6.7%	6.7%	6.7%	33.3%	46.7%	0.0%	100%	4.07
รวม	1.5%	3.8%	17.6%	47.5%	27.2%	2.3%	100%	3.97

(ง) เขตเวลา เป็นที่น่าสังเกต ผู้อยู่ทางด้านฮาวาย ซึ่งมีเวลาต่างจากเวลาในเขต Eastern Standard Time ถึง 6 ชั่วโมง มีระดับความพึงพอใจด้านความรวดเร็วของบริการของ สทร.ต่ำสุด เมื่อเทียบกับผู้อยู่เขตเวลาอื่น

ตารางที่ 9 ระดับความพึงพอใจในความรวดเร็วของบริการจำแนกตามเขตเวลา

เขตเวลา	1 น้อยสุด	2 น้อย	3 พอใจ	4 มาก	5 มากสุด	ไม่ตอบ	รวม	คนเฉลี่ย
HST (-6)	25.0%	0.0%	0.0%	25.0%	50.0%	0.0%	100%	3.75
PST (-3)	2.8%	0.0%	11.1%	50.0%	36.1%	0.0%	100%	4.17
MST(-2)	0.0%	0.0%	16.7%	58.3%	25.0%	0.0%	100%	4.08
CST (-1)	0.0%	9.2%	20.0%	46.2%	23.1%	1.5%	100%	3.84
EST (0)	1.4%	2.8%	18.8%	47.2%	26.4%	3.5%	100%	3.98
รวม	1.5%	3.8%	17.6%	47.5%	27.2%	2.3%	100%	3.97

(จ) ระดับการศึกษา นักเรียนทุนระดับมัธยมศึกษาให้คะแนนความพึงพอใจด้านความรวดเร็วของบริการต่ำสุด โดยผู้ศึกษาระดับโทให้คะแนนสูงสุด

ตารางที่ 10 ระดับความพึงพอใจในความรวดเร็วของบริการจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับ	1 น้อยสุด	2 น้อย	3 พอใจ	4 มาก	5 มากสุด	ไม่ตอบ	รวม	คน.เฉลี่ย
มัธยมฯ	0.0%	10.5%	5.3%	63.2%	15.8%	5.3%	100%	3.89
ตรี	0.0%	3.8%	19.2%	53.8%	23.1%	0.0%	100%	3.96
โท	0.0%	4.2%	10.4%	56.3%	25.0%	4.2%	100%	4.07
เอก	2.4%	3.0%	21.0%	42.5%	29.9%	1.2%	100%	3.96
รวม	1.5%	3.8%	17.6%	47.5%	27.2%	2.3%	100%	3.97

(ฉ) สถานภาพ คะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจระหว่างผู้มีสถานภาพข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ กับ ผู้ยังได้รับบรรจุเป็นข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ไม่ต่างกัน

ตารางที่ 11 ระดับความพึงพอใจในความรวดเร็วของบริการจำแนกตามสถานภาพการเป็นข้าราชการ

ขรก.	1 น้อยสุด	2 น้อย	3 พอใจ	4 มาก	5 มากสุด	ไม่ตอบ	รวม	คน.เฉลี่ย
ใช่	3.1%	3.1%	19.4%	44.2%	28.7%	1.6%	100%	3.94
ไม่ใช่	0.0%	4.5%	15.9%	50.8%	25.8%	3.0%	100%	4.01
รวม	1.5%	3.8%	17.6%	47.5%	27.2%	2.3%	100%	3.97

(ช) แหล่งทุน เป็นที่น่าสังเกตว่า ผู้ซึ่งไม่รู้ว่าจะตัวเองกำลังศึกษาอยู่ด้วยทุนอะไร ให้คะแนนความพึงพอใจด้านความรวดเร็วต่ำสุด โดยมีผู้รับทุนกระทรวงวิทยาศาสตร์ฯ ให้คะแนนสูงสุด

ตารางที่ 12 ระดับความพึงพอใจในความรวดเร็วของบริการจำแนกตามแหล่งทุน

แหล่งทุน	1 น้อยสุด	2 น้อย	3 พอใจ	4 มาก	5 มากสุด	ไม่ตอบ	รวม	คน.เฉลี่ย
ก.วิทย์ฯ	0.0%	1.4%	19.2%	47.9%	27.4%	4.1%	100%	4.06
ก.พ.	0.0%	9.1%	20.5%	50.0%	20.5%	0.0%	100%	3.82
ส.ก.อ.	0.0%	2.9%	14.7%	44.1%	38.2%	0.0%	100%	4.18
พ.ศ.ว.ท.	0.0%	6.5%	9.7%	45.2%	35.5%	3.2%	100%	4.13
ส.ธ.	4.8%	0.0%	19.0%	61.9%	14.3%	0.0%	100%	3.81
อื่น ๆ	3.8%	3.8%	15.4%	46.2%	26.9%	3.8%	100%	3.92
ไม่แน่ใจ	16.7%	0.0%	50.0%	16.7%	16.7%	0.0%	100%	3.17
รวม	1.5%	3.8%	17.6%	47.5%	27.2%	2.3%	100%	3.97

หมายเหตุ ก.พ. หมายถึงรวมถึงทุนเล่าเรียนหลวงด้วย

(2) **ความสุภาพของบริการ**

ร้อยละ 91.2 รู้สึก “พอใจ” ถึง “พอใจมากที่สุด” ต่อความสุภาพของบริการ โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.22 (เดิม 3.75-3.82) ระดับความพึงพอใจนี้อาจจำแนกตามเพศ อายุ เขตเวลา (Time Zone) ระดับการศึกษา สถานภาพการเป็นข้าราชการ และแหล่งทุน ได้ ดังนี้

(ก) **ประเทศ** ผู้อยู่ในแคนาดาฯ แม้จะให้คะแนนความรวดเร็วของบริการน้อยกว่าผู้อยู่ในสหรัฐฯ แต่กลับให้คะแนนความสุภาพของบริการมากกว่าผู้อยู่ในสหรัฐฯ

ตารางที่ 13 ระดับความพึงพอใจในความสุภาพของบริการจำแนกตามประเทศ

ประเทศ	1 น้อยสุด	2 น้อย	3 พอใจ	4 มาก	5 มากสุด	ไม่ตอบ	รวม	คนเฉลี่ย
สหรัฐฯ	8.3%	0.0%	25.0%	25.0%	41.7%	0.0%	100%	3.92
แคนาดา	0.8%	3.2%	9.2%	41.0%	41.0%	4.8%	100%	4.24
รวม	1.1%	3.1%	10.0%	40.2%	41.0%	4.6%	100%	4.22

(ข) **เพศ** เพศชายให้คะแนนความพอใจในความสุภาพของบริการสูงกว่าเพศหญิงเล็กน้อย

ตารางที่ 14 ระดับความพึงพอใจในความสุภาพของบริการจำแนกตามเพศ

เพศ	1 น้อยสุด	2 น้อย	3 พอใจ	4 มาก	5 มากสุด	ไม่ตอบ	รวม	คนเฉลี่ย
หญิง	2.0%	2.7%	10.1%	43.0%	38.3%	4.0%	100%	4.17
ชาย	0.0%	3.6%	9.8%	36.6%	44.6%	5.4%	100%	4.29
รวม	1.1%	3.1%	10.0%	40.2%	41.0%	4.6%	100%	4.22

(ค) **อายุ** กลุ่มอายุวัยกลางคน (31-40 ปี) ให้คะแนนความสุภาพของบริการสูงกว่ากลุ่มอายุอื่น

ตารางที่ 15 ระดับความพึงพอใจในความสุภาพของบริการจำแนกตามอายุ

อายุ	1 น้อยสุด	2 น้อย	3 พอใจ	4 มาก	5 มากสุด	ไม่ตอบ	รวม	คนเฉลี่ย
< 21	3.4%	3.4%	6.9%	41.4%	41.4%	3.4%	100%	4.18
21-30	0.8%	2.4%	12.8%	42.4%	38.4%	3.2%	100%	4.19
31-40	0.0%	3.3%	6.5%	41.3%	41.3%	7.6%	100%	4.31
41-50	6.7%	6.7%	13.3%	13.3%	60.0%	0.0%	100%	4.13
รวม	1.1%	3.1%	10.0%	40.2%	41.0%	4.6%	100%	4.22

(ง) **เขตเวลา** เช่นเดียวกับความรวดเร็ว ผู้อยู่ในรัฐฮาวาย ซึ่งมีเวลาแตกต่างจากที่วอชิงตัน ดีซี 6 ชั่วโมง ให้คะแนนความพึงพอใจต่ำสุด แม้กระนั้นก็ตาม ค่าเฉลี่ยยังอยู่ในเกณฑ์สูง คือ 4.0 จาก 5.0 คะแนน เป็นที่น่าสังเกตว่า ผู้อยู่ในรัฐฮาวายให้ความเห็นแบบสุดขั้ว คือ พอใจน้อยสุด กับ พอใจมากที่สุด

ตารางที่ 16 ระดับความพึงพอใจในคุณภาพของบริการจำแนกตามเขตเวลา

เขตเวลา	1 น้อยสุด	2 น้อย	3 พอใจ	4 มาก	5 มากสุด	ไม่ตอบ	รวม	ค.น.เฉลี่ย
HST (-6)	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0%	0.0%	100%	4.00
PST (-3)	2.8%	2.8%	11.1%	30.6%	52.8%	0.0%	100%	4.28
MST(-2)	0.0%	0.0%	8.3%	41.7%	41.7%	8.3%	100%	4.36
CST (-1)	0.0%	3.1%	7.7%	50.8%	32.3%	6.2%	100%	4.20
EST (0)	0.7%	3.5%	11.1%	38.9%	41.0%	4.9%	100%	4.22
รวม	1.1%	3.1%	10.0%	40.2%	41.0%	4.6%	100%	4.22

(จ) **ระดับการศึกษา** ผู้กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท ให้คะแนนความพึงพอใจสูงสุด ส่วนผู้ศึกษาปริญญาตรีให้คะแนนความพึงพอใจต่ำสุด

ตารางที่ 17 ระดับความพึงพอใจในคุณภาพของบริการจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับ	1 น้อยสุด	2 น้อย	3 พอใจ	4 มาก	5 มากสุด	ไม่ตอบ	รวม	ค.น.เฉลี่ย
มัธยมฯ	0.0%	0.0%	10.5%	47.4%	42.1%	0.0%	100.0%	4.32
ตรี	0.0%	7.7%	11.5%	34.6%	38.5%	7.7%	100.0%	4.13
โท	0.0%	0.0%	2.1%	52.1%	39.6%	6.3%	100.0%	4.40
เอก	1.8%	3.6%	12.0%	37.1%	41.9%	3.6%	100.0%	4.18
รวม	1.1%	3.1%	10.0%	40.2%	41.0%	4.6%	100%	4.22

(ฉ) **สถานภาพ** คะแนนความพึงพอใจในคุณภาพไม่ต่างกันมากระหว่างผู้เป็นข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ กับ ผู้ไม่เป็นข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ตารางที่ 18 ระดับความพึงพอใจในคุณภาพของบริการจำแนกตามสถานภาพการเป็นข้าราชการ

ขรก.	1 น้อยสุด	2 น้อย	3 พอใจ	4 มาก	5 มากสุด	ไม่ตอบ	รวม	ค.น.เฉลี่ย
ใช่	2.3%	3.1%	8.5%	38.8%	40.3%	7.0%	100%	4.20
ไม่ใช่	0.0%	3.0%	11.4%	41.7%	41.7%	2.3%	100%	4.25
รวม	1.1%	3.1%	10.0%	40.2%	41.0%	4.6%	100%	4.22

(ข) แหล่งทุน เช่นเดียวกับความรวดเร็ว ผู้ซึ่งไม่แน่ใจว่าตัวเองกำลังศึกษาด้วยทุนอะไร ให้คะแนนความสุภาพต่ำสุด

ตารางที่ 19 ระดับความพึงพอใจในคุณภาพของบริการจำแนกตามแหล่งทุน

แหล่งทุน	1 น้อยสุด	2 น้อย	3 พอใจ	4 มาก	5 มากสุด	ไม่ตอบ	รวม	คนเฉลี่ย
ก.วิทย์ฯ	0.0%	5.5%	12.3%	43.8%	31.5%	6.8%	100%	4.09
ก.พ.	0.0%	2.3%	13.6%	38.6%	43.2%	2.3%	100%	4.26
ส.ก.อ.	0.0%	2.9%	5.9%	32.4%	58.8%	0.0%	100%	4.47
พ.ศ.ว.ท.	0.0%	0.0%	3.2%	45.2%	48.4%	3.2%	100%	4.47
ส.ธ.	0.0%	0.0%	19.0%	47.6%	28.6%	4.8%	100%	4.10
อื่น ๆ	3.8%	1.9%	7.7%	34.6%	44.2%	7.7%	100%	4.23
ไม่แน่ใจ	16.7%	16.7%	0.0%	50.0%	16.7%	0.0%	100%	3.33
รวม	1.1%	3.1%	10.0%	40.2%	41.0%	4.6%	100%	4.22

(3) คุณประโยชน์ของบริการ

ร้อยละ 94.3 รู้สึก “พอใจ” ถึง “พอใจมากที่สุด” ต่อคุณประโยชน์ของบริการที่ได้รับ โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.16 (เดิม 3.79-3.89) ระดับความพึงพอใจนี้อาจจำแนกตามเพศ อายุ เขตเวลา (Time Zone) ระดับการศึกษา สถานภาพการเป็นข้าราชการ และแหล่งทุน ได้ ดังนี้

(ก) ประเทศ เป็นที่น่าสังเกตว่า ผู้ศึกษาในแคนาดาให้คะแนนด้านคุณประโยชน์ของบริการต่ำกว่าผู้อยู่ในสหรัฐฯ อย่างเห็นชัด

ตารางที่ 20 ระดับความพึงพอใจในคุณประโยชน์ของบริการจำแนกตามประเทศ

ประเทศ	1 น้อยสุด	2 น้อย	3 พอใจ	4 มาก	5 มากสุด	ไม่ตอบ	รวม	คนเฉลี่ย
สหรัฐฯ	1.2%	2.8%	13.7%	40.2%	41.0%	1.2%	100%	4.18
แคนาดา	16.7%	0.0%	16.7%	41.7%	25.0%	0.0%	100%	3.58
รวม	1.9%	2.7%	13.8%	40.2%	40.2%	1.1%	100%	4.16

(ข) เพศ เพศชายและเพศให้คะแนนความพึงพอใจในคุณประโยชน์ของบริการต่างกันเล็กน้อย

ตารางที่ 21 ระดับความพึงพอใจในคุณภาพประโยชน์ของบริการจำแนกตามเพศ

เพศ	1 น้อยสุด	2 น้อย	3 พอใจ	4 มาก	5 มากสุด	ไม่ตอบ	รวม	คนเฉลี่ย
หญิง	2.0%	3.4%	15.4%	36.9%	41.6%	0.7%	100%	4.14
ชาย	1.8%	1.8%	11.6%	44.6%	38.4%	1.8%	100%	4.18
รวม	1.9%	2.7%	13.8%	40.2%	40.2%	1.1%	100%	4.16

(ก) อายุ กลุ่มอายุกลางคน (31-40 ปี) ให้คะแนนความพึงพอใจในคุณภาพประโยชน์ของบริการสูงสุด

ตารางที่ 22 ระดับความพึงพอใจในคุณภาพประโยชน์ของบริการจำแนกตามอายุ

อายุ	1 น้อยสุด	2 น้อย	3 พอใจ	4 มาก	5 มากสุด	ไม่ตอบ	รวม	คนเฉลี่ย
< 21	3.4%	0.0%	6.9%	48.3%	41.4%	0.0%	100%	4.24
21-30	1.6%	4.0%	19.2%	35.2%	40.0%	0.0%	100%	4.08
31-40	1.1%	1.1%	9.8%	44.6%	40.2%	3.3%	100%	4.26
41-50	6.7%	6.7%	6.7%	40.0%	40.0%	0.0%	100%	4.00
รวม	1.9%	2.7%	13.8%	40.2%	40.2%	1.1%	100%	4.16

(ง) เขตเวลา ผู้ศึกษาในรัฐฮาวาย ให้คะแนนความพึงพอใจในคุณภาพประโยชน์ของบริการต่ำสุด

ตารางที่ 23 ระดับความพึงพอใจในคุณภาพประโยชน์ของบริการจำแนกตามเขตเวลา

เขตเวลา	1 น้อยสุด	2 น้อย	3 พอใจ	4 มาก	5 มากสุด	ไม่ตอบ	รวม	คนเฉลี่ย
HST (-6)	25.0%	0.0%	0.0%	25.0%	50.0%	0.0%	100%	3.75
PST (-3)	0.0%	2.8%	8.3%	47.2%	41.7%	0.0%	100%	4.28
MST(-2)	0.0%	8.3%	8.3%	33.3%	50.0%	0.0%	100%	4.25
CST (-1)	1.5%	6.2%	9.2%	40.0%	40.0%	3.1%	100%	4.14
EST (0)	2.1%	0.7%	18.1%	39.6%	38.9%	0.7%	100%	4.13
รวม	1.9%	2.7%	13.8%	40.2%	40.2%	1.1%	100%	4.16

(จ) ระดับการศึกษา ผู้กำลังศึกษาในระดับปริญญาเอกให้คะแนนด้านคุณภาพประโยชน์ของบริการต่ำสุด คือ 4.10 ในขณะที่นักเรียนทุนฯ ระดับมัธยมศึกษา ให้คะแนนสูงสุด

ตารางที่ 24 ระดับความพึงพอใจในคุณภาพประ โยชน์ของบริการจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับ	1 น้อยสุด	2 น้อย	3 พอใจ	4 มาก	5 มากสุด	ไม่ตอบ	รวม	คนเฉลี่ย
มัธยมฯ	0.0%	0.0%	10.5%	42.1%	47.4%	0.0%	100%	4.37
ตรี	0.0%	0.0%	15.4%	46.2%	38.5%	0.0%	100%	4.23
โท	2.1%	2.1%	16.7%	29.2%	50.0%	0.0%	100%	4.23
เอก	2.4%	3.6%	13.2%	42.5%	37.1%	1.2%	100%	4.10
รวม	1.9%	2.7%	13.8%	40.2%	40.2%	1.1%	100%	4.16

(ฉ) สถานภาพ คะแนนด้านคุณภาพประ โยชน์ของบริการของผู้เป็นข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ กับผู้ไม่เป็นข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ต่างกันเล็กน้อย

ตารางที่ 25 ระดับความพึงพอใจในคุณภาพประ โยชน์ของบริการจำแนกตามสถานภาพการเป็นข้าราชการ

ขรก.	1 น้อยสุด	2 น้อย	3 พอใจ	4 มาก	5 มากสุด	ไม่ตอบ	รวม	คนเฉลี่ย
ใช่	2.3%	2.3%	12.4%	38.0%	42.6%	2.3%	100%	4.19
ไม่ใช่	1.5%	3.0%	15.2%	42.4%	37.9%	0.0%	100%	4.12
รวม	1.9%	2.7%	13.8%	40.2%	40.2%	1.1%	100%	4.16

(ช) แหล่งทุน ผู้ซึ่งศึกษาโดยไม่ทราบว่าตนได้รับทุนจากแหล่งใด ให้คะแนนคุณภาพประ โยชน์ของ บริการต่ำสุด โดยนักเรียนทุนฯ ของ พ.ศ.ว.ท. และ กระทรวงสาธารณสุข ให้คะแนนความพึงพอใจใน คุณภาพประ โยชน์สูงที่สุด

ตารางที่ 26 ระดับความพึงพอใจในคุณภาพประ โยชน์ของบริการจำแนกตามแหล่งทุน

แหล่งทุน	1 น้อยสุด	2 น้อย	3 พอใจ	4 มาก	5 มากสุด	ไม่ตอบ	รวม	คนเฉลี่ย
ก.วิทย์ฯ	1.4%	2.7%	12.3%	42.5%	41.1%	0.0%	100%	4.19
ก.พ.	0.0%	2.3%	22.7%	38.6%	36.4%	0.0%	100%	4.09
ส.ก.อ.	2.9%	2.9%	8.8%	41.2%	41.2%	2.9%	100%	4.18
พ.ศ.ว.ท.	0.0%	3.2%	16.1%	32.3%	48.4%	0.0%	100%	4.26
ส.ธ.	0.0%	4.8%	4.8%	47.6%	38.1%	4.8%	100%	4.25
อื่น ๆ	3.8%	1.9%	11.5%	40.4%	40.4%	1.9%	100%	4.14
ไม่แน่ใจ	16.7%	0.0%	33.3%	33.3%	16.7%	0.0%	100%	3.33
รวม	1.9%	2.7%	13.8%	40.2%	40.2%	1.1%	100%	4.16

(4) เนื้อหาของเว็บไซต์

ร้อยละ 86.6 รู้สึกพอใจถึงพอใจมากที่สุดในเนื้อหาของเว็บไซต์ โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพอใจเท่ากับ 3.72 ความรู้สึกนี้อาจจำแนกตามเพศ อายุ เขตเวลา (Time Zone) ระดับการศึกษา สถานภาพ การเป็นข้าราชการ และแหล่งทุน ได้ ดังนี้

(ก) ประเทศ ผู้กำลังศึกษาในประเทศแคนาดาให้คะแนนความพึงพอใจในเนื้อหาของเว็บไซต์ โดยเฉลี่ยต่ำกว่าผู้อยู่ในสหรัฐฯ อย่างไรก็ตาม สัดส่วนของผู้พอใจมากที่สุดของแคนาดามีสูงกว่าของสหรัฐฯ

ตารางที่ 27 ระดับความพึงพอใจในเนื้อหาของเว็บไซต์จำแนกตามประเทศ

ประเทศ	1 น้อยสุด	2 น้อย	3 พอใจ	4 มาก	5 มากสุด	ไม่ตอบ	รวม	คน.เฉลี่ย
สหรัฐฯ	1.2%	4.5%	28.3%	43.7%	15.4%	6.9%	100%	3.73
แคนาดา	0.0%	8.3%	50.0%	8.3%	25.0%	8.3%	100%	3.55
รวม	1.2%	4.6%	29.3%	42.1%	15.8%	6.9%	100%	3.72

(ข) เพศ เพศชายให้คะแนนความพึงพอใจในเนื้อหาโดยเฉลี่ยสูงกว่าเพศหญิงเล็กน้อย

ตารางที่ 28 ระดับความพึงพอใจในเนื้อหาของเว็บไซต์จำแนกตามเพศ

เพศ	1 น้อยสุด	2 น้อย	3 พอใจ	4 มาก	5 มากสุด	ไม่ตอบ	รวม	คน.เฉลี่ย
หญิง	2.0%	5.4%	31.5%	40.3%	14.8%	6.0%	100%	3.64
ชาย	0.0%	3.6%	25.9%	43.8%	17.0%	9.8%	100%	3.82
รวม	1.1%	4.6%	29.1%	41.8%	15.7%	7.7%	100%	3.72

(ค) อายุ กลุ่มผู้ที่มีอายุสูงกว่า 40 ปีขึ้นไป ให้คะแนนความพึงพอใจในเนื้อหาของเว็บไซต์มากกว่ากลุ่มอื่น

ตารางที่ 29 ระดับความพึงพอใจในเนื้อหาของเว็บไซต์จำแนกตามอายุ

อายุ	1 น้อยสุด	2 น้อย	3 พอใจ	4 มาก	5 มากสุด	ไม่ตอบ	รวม	คน.เฉลี่ย
< 21	0.0%	3.4%	27.6%	44.8%	13.8%	10.3%	100%	3.77
21-30	0.8%	3.2%	26.4%	44.8%	17.6%	7.2%	100%	3.81
31-40	2.2%	6.5%	35.9%	35.9%	12.0%	7.6%	100%	3.53
41-50	0.0%	6.7%	13.3%	46.7%	26.7%	6.7%	100%	4.00
รวม	1.1%	4.6%	29.1%	41.8%	15.7%	7.7%	100%	3.72

(ง) **เขตเวลา** ผู้มีอยู่ในเขตพื้นที่ที่มีเวลาต่างจากเวลาของ สนร. 6 ชั่วโมง ให้คะแนนความพึงพอใจในเนื้อหาต่ำสุด

ตารางที่ 30 ระดับความพึงพอใจในเนื้อหาของเว็บไซต์จำแนกตามเขตเวลา

เขตเวลา	1 น้อยสุด	2 น้อย	3 พอใจ	4 มาก	5 มากสุด	ไม่ตอบ	รวม	คน.เฉลี่ย
HST (-6)	0.0%	0.0%	25.0%	25.0%	0.0%	50.0%	100%	3.50
PST (-3)	0.0%	5.6%	27.8%	50.0%	16.7%	0.0%	100%	3.78
MST(-2)	0.0%	0.0%	25.0%	41.7%	25.0%	8.3%	100%	4.00
CST (-1)	1.5%	7.7%	33.8%	36.9%	10.8%	9.2%	100%	3.53
EST (0)	1.4%	3.5%	27.8%	42.4%	17.4%	7.6%	100%	3.77
รวม	1.1%	4.6%	29.1%	41.8%	15.7%	7.7%	100%	3.72

(จ) **ระดับการศึกษา** ผู้ซึ่งกำลังศึกษาในระดับมัธยมฯ ให้คะแนนความพึงพอใจในเนื้อหาของเว็บไซต์ต่ำสุด ในขณะที่ผู้ศึกษาในระดับปริญญาตรีให้คะแนนสูงสุด

ตารางที่ 31 ระดับความพึงพอใจในเนื้อหาของเว็บไซต์จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับ	1 น้อยสุด	2 น้อย	3 พอใจ	4 มาก	5 มากสุด	ไม่ตอบ	รวม	คน.เฉลี่ย
มัธยมฯ	0.0%	5.3%	42.1%	36.8%	10.5%	5.3%	100%	3.56
ตรี	0.0%	0.0%	11.5%	61.5%	19.2%	7.7%	100%	4.08
โท	0.0%	4.2%	29.2%	43.8%	18.8%	4.2%	100%	3.80
เอก	1.8%	5.4%	30.5%	38.9%	15.0%	8.4%	100%	3.65
รวม	1.1%	4.6%	29.1%	41.8%	15.7%	7.7%	100%	3.72

(ฉ) **สถานภาพ** ผู้ซึ่งเป็นข้าราชการหรือเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐอยู่ก่อนแล้ว มีความพึงพอใจในเนื้อหาของเว็บไซต์โดยเฉลี่ยมากกว่าผู้ไม่เป็นข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ตารางที่ 32 ระดับความพึงพอใจในเนื้อหาของเว็บไซต์จำแนกตามสถานภาพการเป็นข้าราชการ

ขรก.	1 น้อยสุด	2 น้อย	3 พอใจ	4 มาก	5 มากสุด	ไม่ตอบ	รวม	คน.เฉลี่ย
ใช่	0.8%	6.2%	32.6%	38.0%	14.7%	7.8%	100%	3.65
ไม่ใช่	1.5%	3.0%	25.8%	45.5%	16.7%	7.6%	100%	3.79
รวม	1.1%	4.6%	29.1%	41.8%	15.7%	7.7%	100%	3.72

(ข) แหล่งทุน กลุ่มซึ่งไม่แน่ใจว่าได้รับทุนอะไร ให้คะแนนความพึงพอใจในเนื้อหาของเว็บไซต์ โดยเฉลี่ยต่ำสุด ในขณะที่ผู้รับทุน พ.ส.ว.ท. ให้คะแนนสูงสุด

ตารางที่ 33 ระดับความพึงพอใจในเนื้อหาของเว็บไซต์จำแนกตามแหล่งทุน

แหล่งทุน	1 น้อยสุด	2 น้อย	3 พอใจ	4 มาก	5 มากสุด	ไม่ตอบ	รวม	คน.เฉลี่ย
ก.วิทย์ฯ	1.4%	1.4%	31.5%	45.2%	15.1%	5.5%	100%	3.75
ก.พ.	2.3%	4.5%	22.7%	54.5%	13.6%	2.3%	100%	3.74
ส.ก.อ.	0.0%	5.9%	35.3%	32.4%	17.6%	8.8%	100%	3.68
พ.ส.ว.ท.	0.0%	3.2%	22.6%	45.2%	16.1%	12.9%	100%	3.85
ส.ธ.	0.0%	9.5%	19.0%	61.9%	9.5%	0.0%	100%	3.71
อื่น ๆ	0.0%	5.8%	36.5%	25.0%	21.2%	11.5%	100%	3.70
ไม่แน่ใจ	16.7%	16.7%	16.7%	16.7%	0.0%	33.3%	100%	2.50
รวม	1.1%	4.6%	29.1%	41.8%	15.7%	7.7%	100%	3.72

(5) ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล

ร้อยละ 86.9 พอใจถึงพอใจมากที่สุดในความสะดวกของการค้นหาข้อมูลบนเว็บไซต์ และมีผู้พอใจน้อยและพอใจน้อยที่สุดร้อยละ 6.6 แม้ว่าสัดส่วนของผู้พึงพอใจจะมีสูง แต่ คะแนนความพึงพอใจด้านนี้กลับต่ำสุด เมื่อเทียบกับคะแนนความพึงพอใจด้านอื่น ๆ

(ก) ประเทศ ผู้กำลังศึกษาในแคนาดา มีความรู้สึกพึงพอใจในความสะดวกของการค้นหาข้อมูลบนเว็บไซต์น้อยกว่าผู้อยู่ในสหรัฐฯ อย่างเห็นได้ชัด

ตารางที่ 34 ระดับความพึงพอใจในความสะดวกของการค้นหาข้อมูลบนเว็บไซต์จำแนกตามประเทศ

ประเทศ	1 น้อยสุด	2 น้อย	3 พอใจ	4 มาก	5 มากสุด	ไม่ตอบ	รวม	คน.เฉลี่ย
สหรัฐฯ	0.8%	5.3%	27.9%	47.8%	11.7%	6.5%	100%	3.69
แคนาดา	0.0%	16.7%	50.0%	16.7%	8.3%	8.3%	100%	3.18
รวม	0.8%	5.8%	29.0%	46.3%	11.6%	6.6%	100%	3.67

(ข) เพศ เพศชายกับเพศหญิงมีความพึงพอใจในความสะดวกของการค้นหาข้อมูลบนเว็บไซต์ไม่ต่างกันมากนัก

ตารางที่ 35 ระดับความพึงพอใจในความสะดวกของการค้นหาข้อมูลบนเว็บไซต์จำแนกตามเพศ

เพศ	1 น้อยสุด	2 น้อย	3 พอใจ	4 มาก	5 มากสุด	ไม่ตอบ	รวม	คนเฉลี่ย
หญิง	1.3%	8.1%	28.9%	45.6%	10.7%	5.4%	100%	3.60
ชาย	0.0%	2.7%	28.6%	46.4%	12.5%	9.8%	100%	3.76
รวม	0.8%	5.7%	28.7%	46.0%	11.5%	7.3%	100%	3.67

(ก) อายุ ผู้อยู่ในวัยกลางคน (31-40 ปี) พึงพอใจในความสะดวกของการค้นหาข้อมูลบนเว็บไซต์น้อยที่สุด และผู้มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจสูงสุด

ตารางที่ 36 ระดับความพึงพอใจในความสะดวกของการค้นหาข้อมูลบนเว็บไซต์จำแนกตามอายุ

อายุ	1 น้อยสุด	2 น้อย	3 พอใจ	4 มาก	5 มากสุด	ไม่ตอบ	รวม	คนเฉลี่ย
< 21	0.0%	0.0%	37.9%	37.9%	10.3%	13.8%	100%	3.68
21-30	0.8%	6.4%	24.8%	49.6%	13.6%	4.8%	100%	3.72
31-40	1.1%	4.3%	35.9%	42.4%	7.6%	8.7%	100%	3.56
41-50	0.0%	20.0%	0.0%	53.3%	20.0%	6.7%	100%	3.79
รวม	0.8%	5.7%	28.7%	46.0%	11.5%	7.3%	100%	3.67

(ง) เขตเวลา ผู้ของรัฐสาวาย ซึ่งมีเวลาต่างจากเวลาของวอชิงตัน ดีซีที่ สรร.ตั้งทำการอยู่ 6 ชั่วโมง มีความพึงพอใจในความสะดวกของการค้นหาข้อมูลต่ำกว่าผู้อยู่ในเขตเวลาอื่นมาก เป็นที่น่าสังเกตว่า ผู้อยู่ในเขตที่มีเวลาต่างจาก สรร. 2-3 ชั่วโมง มีความพึงพอใจสูงกว่าผู้อยู่ในเขตเวลาเดียวกับ สรร.และผู้อยู่ในเขตเวลาที่ต่างจาก สรร. 1 ชั่วโมง

ตารางที่ 37 ระดับความพึงพอใจในความสะดวกของการค้นหาข้อมูลบนเว็บไซต์จำแนกตามเขตเวลา

เขตเวลา	1 น้อยสุด	2 น้อย	3 พอใจ	4 มาก	5 มากสุด	ไม่ตอบ	รวม	คนเฉลี่ย
HST (-6)	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	50.0%	100%	3.00
PST (-3)	0.0%	8.3%	16.7%	55.6%	19.4%	0.0%	100%	3.86
MST(-2)	0.0%	0.0%	16.7%	58.3%	16.7%	8.3%	100%	4.00
CST (-1)	1.5%	7.7%	29.2%	47.7%	7.7%	6.2%	100%	3.56
EST (0)	0.7%	4.9%	31.9%	43.1%	11.1%	8.3%	100%	3.64
รวม	0.8%	5.7%	28.7%	46.0%	11.5%	7.3%	100%	3.67

(จ) **ระดับการศึกษา** กลุ่ม นทร.ระดับมัธยมศึกษาให้คะแนนความพึงพอใจในความสะดวกของการค้นหาข้อมูลต่ำสุด ส่วนผู้กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรีให้คะแนนความพึงพอใจสูงสุด

ตารางที่ 38 ระดับความพึงพอใจในความสะดวกของการค้นหาข้อมูลบนเว็บไซต์จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับ	1 น้อยสุด	2 น้อย	3 พอใจ	4 มาก	5 มากสุด	ไม่ตอบ	รวม	คนเฉลี่ย
มัธยมฯ	0.0%	0.0%	52.6%	31.6%	5.3%	10.5%	100%	3.47
ตรี	0.0%	3.8%	11.5%	61.5%	19.2%	3.8%	100%	4.00
โท	0.0%	2.1%	33.3%	43.8%	14.6%	6.3%	100%	3.76
เอก	1.2%	7.8%	27.5%	46.1%	10.2%	7.2%	100%	3.61
รวม	0.8%	5.7%	28.7%	46.0%	11.5%	7.3%	100%	3.67

(ฉ) **สถานภาพ** ผู้เป็นข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้คะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ยต่างจากผู้ซึ่งไม่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐเล็กน้อย

ตารางที่ 39 ระดับความพึงพอใจในความสะดวกของการค้นหาข้อมูลบนเว็บไซต์จำแนกตามสถานภาพ

ชรก.	1 น้อยสุด	2 น้อย	3 พอใจ	4 มาก	5 มากสุด	ไม่ตอบ	รวม	คนเฉลี่ย
ใช่	0.8%	7.8%	30.2%	41.9%	12.4%	7.0%	100%	3.62
ไม่ใช่	0.8%	3.8%	27.3%	50.0%	10.6%	7.6%	100%	3.71
รวม	0.8%	5.7%	28.7%	46.0%	11.5%	7.3%	100%	3.67

(ช) **แหล่งทุน** นทร.ทุน พ.ส.ว.ท.ให้คะแนนความพึงพอใจในความสะดวกของการค้นหาข้อมูลบนเว็บไซต์สูงสุด กลุ่มผู้กำลังศึกษาโดยไม่แน่ใจว่าตัวเองได้รับทุนจากแหล่งใด ให้คะแนนความพึงพอใจต่ำสุด

ตารางที่ 40 ระดับความพึงพอใจในความสะดวกของการค้นหาข้อมูลบนเว็บไซต์จำแนกตามแหล่งทุน

แหล่งทุน	1 น้อยสุด	2 น้อย	3 พอใจ	4 มาก	5 มากสุด	ไม่ตอบ	รวม	คนเฉลี่ย
ก.วิทย์ฯ	1.4%	2.7%	24.7%	56.2%	11.0%	4.1%	100%	3.76
ก.พ.	0.0%	9.1%	31.8%	47.7%	6.8%	4.5%	100%	3.55
ส.ก.อ.	0.0%	8.8%	29.4%	47.1%	5.9%	8.8%	100%	3.55
พ.ส.ว.ท.	0.0%	0.0%	25.8%	45.2%	16.1%	12.9%	100%	3.89
ส.ธ.	4.8%	14.3%	4.8%	57.1%	19.0%	0.0%	100%	3.71
อื่น ๆ	0.0%	3.8%	40.4%	28.8%	15.4%	11.5%	100%	3.63

แหล่งทุน	1 น้อยสุด	2 น้อย	3 พอใจ	4 มาก	5 มากสุด	ไม่ตอบ	รวม	คน.เฉลี่ย
ไม่แน่ใจ	0.0%	16.7%	50.0%	16.7%	0.0%	16.7%	100%	3.00
รวม	0.8%	5.7%	28.7%	46.0%	11.5%	7.3%	100%	3.67

6.3 ความถี่

(1) ความถี่ของการใช้เว็บไซต์ สนร.

การเข้าชมและใช้เว็บไซต์ของ สนร.ยังอยู่ในระดับต่ำ โดยมีผู้ไม่เคยใช้เว็บไซต์ร้อยละ 6.9 และผู้ใช้ประมาณเดือนละ 1-5 ครั้ง ร้อยละ 65.1

(ก) ประเทศ โดยเฉลี่ยผู้กำลังศึกษาในแคนาดาเข้าใช้เว็บไซต์ของ สนร.ถี่กว่าผู้อยู่ในสหรัฐฯ สักส่วนผู้กำลังศึกษาในแคนาดา ซึ่งเข้าชมเว็บไซต์ของ สนร.มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือนมีมากกว่าผู้อยู่ในสหรัฐฯ เป็นที่น่าสังเกตว่า ในสหรัฐฯ มีผู้ไม่เคยเข้าชมเว็บไซต์ สนร.เลยร้อยละ 7.5

ตารางที่ 41 ความถี่ของการใช้เว็บไซต์ของ สนร.จำแนกตามประเทศ (ครั้งต่อเดือน)

ประเทศ	ไม่เคยใช้	1-5 ครั้ง	6-10 ครั้ง	11-15 ครั้ง	16-20 ครั้ง	> 20 ครั้ง	เฉลี่ย
สหรัฐฯ	7.5%	65.5%	16.3%	4.4%	3.2%	3.2%	4.7
แคนาดา	0.0%	55.6%	11.1%	11.1%	11.1%	11.1%	8.1
รวม	6.9%	65.1%	16.1%	4.6%	3.4%	3.4%	4.8

(ข) เพศ เพศชายโดยเฉลี่ยเข้าใช้เว็บไซต์ สนร.มากกว่าเพศหญิง

ตารางที่ 42 ความถี่ของการใช้เว็บไซต์ของ สนร.จำแนกตามเพศ (ครั้งต่อเดือน)

เพศ	ไม่เคยใช้	1-5 ครั้ง	6-10 ครั้ง	11-15 ครั้ง	16-20 ครั้ง	> 20 ครั้ง	เฉลี่ย
หญิง	6.0%	69.8%	14.1%	4.0%	4.0%	2.0%	4.5
ชาย	8.9%	58.9%	18.8%	5.4%	2.7%	5.4%	5.2
รวม	7.3%	65.1%	16.1%	4.6%	3.4%	3.4%	4.8

(ค) อายุ กลุ่มผู้อายุน้อยจะเข้าใช้เว็บไซต์ สนร.ถี่กว่ากลุ่มมีอายุมาก

ตารางที่ 43 ความถี่ของการใช้เว็บไซต์ของ สนร.จำแนกตามอายุ (ครั้งต่อเดือน)

อายุ	ไม่เคยใช้	1-5 ครั้ง	6-10 ครั้ง	11-15 ครั้ง	16-20 ครั้ง	> 20 ครั้ง	เฉลี่ย
< 21	6.9%	51.7%	17.2%	13.8%	3.4%	6.9%	6.5
21-30	6.4%	64.8%	16.8%	5.6%	4.0%	2.4%	4.8

อายุ	ไม่เคยใช้	1-5 ครั้ง	6-10 ครั้ง	11-15 ครั้ง	16-20 ครั้ง	> 20 ครั้ง	เฉลี่ย
31-40	7.6%	69.6%	15.2%	1.1%	3.3%	3.3%	4.3
41-50	13.3%	66.7%	13.3%	0.0%	0.0%	6.7%	4.2
รวม	7.3%	65.1%	16.1%	4.6%	3.4%	3.4%	4.8

(ง) เขตเวลา ผู้ซึ่งอยู่ในเขตเวลาที่ต่างจากของ สนร. 6 ชั่วโมง เฉลี่ยใช้เวปไซต์ สนร.น้อยกว่าผู้
อยู่ในเขตเวลาอื่นอย่างเห็นได้ชัด

ตารางที่ 44 ความถี่ของการใช้เวปไซต์ของ สนร.จำแนกตามเขตเวลา (ครั้งต่อเดือน)

เขตเวลา	ไม่เคยใช้	1-5 ครั้ง	6-10 ครั้ง	11-15 ครั้ง	16-20 ครั้ง	> 20 ครั้ง	เฉลี่ย
HST (-6)	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.3
PST (-3)	8.3%	69.4%	13.9%	2.8%	5.6%	0.0%	4.1
MST(-2)	8.3%	58.3%	25.0%	8.3%	0.0%	0.0%	4.4
CST (-1)	10.8%	66.2%	7.7%	6.2%	6.2%	3.1%	4.8
EST (0)	4.2%	64.6%	20.1%	4.2%	2.1%	4.9%	5.1
รวม	7.3%	65.1%	16.1%	4.6%	3.4%	3.4%	4.8

(จ) ระดับการศึกษา ผู้ซึ่งศึกษาในระดับที่สูงขึ้น โดยเฉลี่ยจะใช้เวปไซต์ สนร.น้อยลง

ตารางที่ 45 ความถี่ของการใช้เวปไซต์ของ สนร.จำแนกตามระดับการศึกษา (ครั้งต่อเดือน)

ระดับ	ไม่เคยใช้	1-5 ครั้ง	6-10 ครั้ง	11-15 ครั้ง	16-20 ครั้ง	> 20 ครั้ง	เฉลี่ย
มัธยมฯ	0.0%	52.6%	21.1%	15.8%	5.3%	5.3%	7.0
ตรี	3.8%	61.5%	19.2%	3.8%	3.8%	7.7%	5.9
โท	2.1%	64.6%	16.7%	8.3%	4.2%	4.2%	5.6
เอก	9.6%	67.7%	15.0%	2.4%	3.0%	2.4%	4.2
รวม	7.3%	65.1%	16.1%	4.6%	3.4%	3.4%	4.8

(ฉ) สถานภาพ ผู้ซึ่งไม่เป็นข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ จะใช้เวปไซต์ สนร.มากกว่าผู้เป็น
ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอยู่แล้ว

ตารางที่ 46 ความถี่ของการใช้เว็บไซต์ของ สนร. จำแนกตามสถานภาพการเป็นข้าราชการ (ครั้งต่อเดือน)

ขรก.	ไม่เคยใช้	1-5 ครั้ง	6-10 ครั้ง	11-15 ครั้ง	16-20 ครั้ง	> 20 ครั้ง	เฉลี่ย
ใช่	9.3%	65.9%	15.5%	3.1%	3.1%	3.1%	4.4
ไม่ใช่	5.3%	64.4%	16.7%	6.1%	3.8%	3.8%	5.1
รวม	7.3%	65.1%	16.1%	4.6%	3.4%	3.4%	4.8

(ข) แหล่งทุน นทร.ทุนกระทรวงสาธารณสุขใช้เว็บไซต์ สนร.เฉลี่ยแล้วสูงสุด ส่วนผู้ซึ่งไม่ทราบว่าได้รับทุนการศึกษาจากแหล่งใด ใช้เว็บไซต์ สนร.น้อยที่สุด

ตารางที่ 47 ความถี่ของการใช้เว็บไซต์ของ สนร. จำแนกตามแหล่งทุน (ครั้งต่อเดือน)

แหล่งทุน	ไม่เคยใช้	1-5 ครั้ง	6-10 ครั้ง	11-15 ครั้ง	16-20 ครั้ง	> 20 ครั้ง	เฉลี่ย
ก.วิทย์ฯ	2.7%	71.2%	17.8%	5.5%	2.7%	0.0%	4.3
ก.พ.	2.3%	63.6%	20.5%	4.5%	4.5%	4.5%	5.5
ส.ก.อ.	5.9%	67.6%	14.7%	5.9%	0.0%	5.9%	4.9
พ.ส.ว.ท.	12.9%	51.6%	12.9%	6.5%	9.7%	6.5%	6.2
ส.ธ.	0.0%	61.9%	19.0%	0.0%	9.5%	9.5%	6.8
อื่น ๆ	17.3%	65.4%	11.5%	3.8%	0.0%	1.9%	3.4
ไม่แน่ใจ	16.7%	66.7%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	2.9
รวม	7.3%	65.1%	16.1%	4.6%	3.4%	3.4%	4.8

(2) ความถี่ของการใช้อีเมลล์ สนร.

ร้อยละ 44.4 ไม่เคยใช้อีเมลล์ของ สนร. ระดับการใช้อีเมลล์ สนร. โดยเฉลี่ยต่ำกว่าการใช้เว็บไซต์ ทั้งนี้ อาจจำแนกการใช้อีเมลล์ตามประเภทต่าง ๆ ได้ ดังนี้

(ก) ประเทศ ผู้กำลังศึกษาในแคนาดา โดยเฉลี่ยใช้อีเมลล์มากกว่าผู้อยู่ในสหรัฐฯ

ตารางที่ 48 ความถี่ของการใช้อีเมลล์ของ สนร. จำแนกตามแหล่งประเทศ (ครั้งต่อเดือน)

ประเทศ	ไม่เคยใช้	1-5 ครั้ง	6-10 ครั้ง	11-15 ครั้ง	16-20 ครั้ง	> 20 ครั้ง	เฉลี่ย
สหรัฐฯ	43.8%	38.6%	7.6%	2.4%	4.0%	3.6%	3.4
แคนาดา	33.3%	16.7%	16.7%	16.7%	8.3%	8.3%	7.1
รวม	44.4%	37.5%	7.7%	2.3%	4.2%	3.8%	3.4

(ข) เพศ เพศชายใช้อีเมลล์ สนร.มากกว่าเพศหญิง

ตารางที่ 49 ความถี่ของการใช้อีเมลล์ของ สนร.จำแนกตามเพศ (ครั้งต่อเดือน)

เพศ	ไม่เคยใช้	1-5 ครั้ง	6-10 ครั้ง	11-15 ครั้ง	16-20 ครั้ง	> 20 ครั้ง	เฉลี่ย
หญิง	51.0%	31.5%	8.7%	2.7%	4.7%	1.3%	2.9
ชาย	35.7%	45.5%	6.3%	1.8%	3.6%	7.1%	4.1
รวม	44.4%	37.5%	7.7%	2.3%	4.2%	3.8%	3.4

(ค) อายุ ผู้มีอายุน้อยกว่า 21 ปี ใช้อีเมลล์ สนร.ถี่ที่สุด ส่วนผู้มีอายุ 41-50 ปี ใช้น้อยที่สุด

ตารางที่ 50 ความถี่ของการใช้อีเมลล์ของ สนร.จำแนกตามอายุ (ครั้งต่อเดือน)

อายุ	ไม่เคยใช้	1-5 ครั้ง	6-10 ครั้ง	11-15 ครั้ง	16-20 ครั้ง	> 20 ครั้ง	เฉลี่ย
< 21	17.2%	55.2%	17.2%	3.4%	0.0%	6.9%	4.7
21-30	48.8%	35.2%	6.4%	2.4%	5.6%	1.6%	3.0
31-40	43.5%	38.0%	6.5%	2.2%	4.3%	5.4%	3.7
41-50	66.7%	20.0%	6.7%	0.0%	0.0%	6.7%	2.5
รวม	44.4%	37.5%	7.7%	2.3%	4.2%	3.8%	3.4

(ง) เขตเวลา ผู้อยู่ในเขตเวลาที่ต่างจาก สนร. 6 ชั่วโมง ใช้อีเมลล์ สนร.ถี่ที่สุด ส่วนผู้อยู่ในเขตเวลาที่ต่างจาก สนร. 1-3 ชั่วโมง ใช้อีเมลล์ สนร. โดยเฉลี่ยไม่ต่างกัน

ตารางที่ 51 ความถี่ของการใช้อีเมลล์ของ สนร.จำแนกตามเขตเวลา (ครั้งต่อเดือน)

เขตเวลา	ไม่เคยใช้	1-5 ครั้ง	6-10 ครั้ง	11-15 ครั้ง	16-20 ครั้ง	> 20 ครั้ง	เฉลี่ย
HST (-6)	50.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	6.3
PST (-3)	52.8%	30.6%	8.3%	0.0%	8.3%	0.0%	2.8
MST(-2)	58.3%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	8.3%	2.7
CST (-1)	47.7%	35.4%	9.2%	3.1%	4.6%	0.0%	2.8
EST (0)	39.6%	41.0%	7.6%	2.8%	3.5%	5.6%	3.8
รวม	44.4%	37.5%	7.7%	2.3%	4.2%	3.8%	3.4

(จ) ระดับการศึกษา ผู้ศึกษาในระดับมัธยมศึกษา ใช้อีเมลล์ สนร.ถี่ที่สุด และผู้อยู่ในระดับปริญญาโทใช้น้อยที่สุด

ตารางที่ 52 ความถี่ของการใช้อีเมลล์ของ สนร. จำแนกตามระดับการศึกษา (ครั้งต่อเดือน)

ระดับ	ไม่เคยใช้	1-5 ครั้ง	6-10 ครั้ง	11-15 ครั้ง	16-20 ครั้ง	> 20 ครั้ง	เฉลี่ย
มัธยมฯ	10.5%	57.9%	21.1%	5.3%	0.0%	5.3%	4.9
ตรี	34.6%	50.0%	7.7%	0.0%	3.8%	3.8%	3.4
โท	35.4%	47.9%	8.3%	4.2%	4.2%	0.0%	3.1
เอก	52.1%	30.5%	6.0%	1.8%	4.8%	4.8%	3.4
รวม	44.4%	37.5%	7.7%	2.3%	4.2%	3.8%	3.4

(ฉ) สถานภาพ นทร. ผู้ไม่ได้เป็นข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ จะใช้อีเมลล์ สนร. ถี่กว่า นทร. ซึ่ง
เป็นข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอยู่ก่อนแล้ว

ตารางที่ 53 ความถี่ของการใช้อีเมลล์ของ สนร. จำแนกตามสถานภาพการเป็นข้าราชการ (ครั้งต่อเดือน)

ขรก.	ไม่เคยใช้	1-5 ครั้ง	6-10 ครั้ง	11-15 ครั้ง	16-20 ครั้ง	> 20 ครั้ง	เฉลี่ย
ใช่	50.4%	34.9%	5.4%	2.3%	3.9%	3.1%	2.9
ไม่ใช่	38.6%	40.2%	9.8%	2.3%	4.5%	4.5%	3.8
รวม	44.4%	37.5%	7.7%	2.3%	4.2%	3.8%	3.4

(ช) แหล่งทุน นทร. ทุน พ.ศ.ว.ท. ใช้อีเมลล์ สนร. ถี่ที่สุด รองลงมา คือ นทร. ทุน ก.พ. โดยผู้ไม่
ทราบว่าจะตัวเองรับทุนอะไรอยู่ ใช้อีเมลล์ สนร. ถี่น้อยที่สุด

ตารางที่ 54 ความถี่ของการใช้อีเมลล์ของ สนร. จำแนกตามแหล่งทุน (ครั้งต่อเดือน)

แหล่งทุน	ไม่เคยใช้	1-5 ครั้ง	6-10 ครั้ง	11-15 ครั้ง	16-20 ครั้ง	> 20 ครั้ง	เฉลี่ย
ก.วิทย์ฯ	38.4%	45.2%	6.8%	0.0%	8.2%	1.4%	3.4
ก.พ.	27.3%	45.5%	13.6%	6.8%	4.5%	2.3%	4.3
ส.ก.อ.	50.0%	32.4%	5.9%	5.9%	0.0%	5.9%	3.3
พ.ศ.ว.ท.	41.9%	41.9%	0.0%	0.0%	6.5%	9.7%	4.4
ส.ธ.	61.9%	19.0%	14.3%	0.0%	0.0%	4.8%	2.6
อื่น ๆ	57.7%	28.8%	5.8%	1.9%	1.9%	3.8%	2.6
ไม่แน่ใจ	50.0%	33.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	2.1
รวม	44.4%	37.5%	7.7%	2.3%	4.2%	3.8%	3.4

6.4 เวลาทำการ

สัดส่วนของผู้ประสงค์ให้ สนร.เปิดทำการเวลา 9.00 น.มีร้อยละ 48.7 รองลงมา คือ เวลา 8.00 น.มีร้อยละ 31.0 ส่วนเวลาปิดทำการนั้น ร้อยละ 48.3 ประสงค์ให้ปิดเวลา 17.00 น. รองลงมา ร้อยละ 33.7 ต้องการให้ปิดเวลา 17.00 น. ซึ่งหมายความว่า ร้อยละ 31 ต้องการให้ สนร.เปิดทำการเร็วขึ้นหนึ่ง ชั่วโมงจากเวลาปกติ และร้อยละ 33.7 ต้องการให้ สนร.ปิดทำการช้าลงหนึ่งชั่วโมง

(ก) **ประเทศ** สัดส่วนของผู้ศึกษาในแคนาดา ซึ่งต้องการให้เปิดทำการเร็วขึ้นหนึ่งชั่วโมงมีมากกว่าผู้อยู่ในสหรัฐฯ ในขณะที่ผู้อยู่ในสหรัฐฯ ต้องการให้ปิดทำการช้าลงมากกว่าผู้อยู่ในแคนาดา

ตารางที่ 55 เวลาเปิดทำการตามความต้องการของนักเรียนและข้าราชการจำแนกตามประเทศ

ประเทศ	8.00 น.	9.00 น.	10.00 น.	ไม่ระบุ	รวม
สหรัฐฯ	30.6%	49.6%	7.1%	12.7%	100.0%
แคนาดา	44.4%	22.2%	11.1%	22.2%	100.0%
รวม	31.0%	48.7%	7.3%	13.0%	100.0%

ตารางที่ 56 เวลาปิดทำการตามความต้องการของนักเรียนและข้าราชการจำแนกตามประเทศ

ประเทศ	16.00 น.	17.00 น.	18.00 น.	ไม่ระบุ	รวม
สหรัฐฯ	7.7%	50.0%	33.9%	8.5%	100.0%
แคนาดา	15.4%	15.4%	30.8%	38.5%	100.0%
รวม	8.0%	48.3%	33.7%	10.0%	100.0%

(ข) **เพศ** สัดส่วนของเพศหญิงต้องการให้เปิดทำการเร็วขึ้นมีมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชาย ต้องการให้ปิดทำการช้าลงมากกว่าเพศหญิงเล็กน้อย

ตารางที่ 57 เวลาเปิดทำการตามความต้องการของนักเรียนและข้าราชการจำแนกตามเพศ

เพศ	8.00 น.	9.00 น.	10.00 น.	ไม่ระบุ	รวม
หญิง	34.2%	53.0%	4.7%	8.1%	100.0%
ชาย	26.8%	42.9%	10.7%	19.6%	100.0%
รวม	31.0%	48.7%	7.3%	13.0%	100.0%

ตารางที่ 58 เวลาเปิดทำการตามความต้องการของนักเรียนและข้าราชการจำแนกตามเพศ

เพศ	16.00 น.	17.00 น.	18.00 น.	ไม่ระบุ	รวม
หญิง	6.0%	54.4%	32.2%	7.4%	100.0%
ชาย	10.7%	40.2%	35.7%	13.4%	100.0%
รวม	8.0%	48.3%	33.7%	10.0%	100.0%

(ค) อายุ กลุ่มอายุน้อยกว่า 21 ปี ต้องการให้เปิดทำการเร็วขึ้น และปิดทำการช้าลง เป็นสัดส่วนที่มากกว่ากลุ่มอายุอื่น ในขณะที่ผู้สนับสนุนให้เปิดทำการในเวลาเดิม (9.00 น.) และปิดทำการเวลาเดิม (17.00 น.) ที่มีสัดส่วนเกินกึ่งหนึ่ง คือ กลุ่มอายุตั้งแต่ 31 ขึ้นไป

ตารางที่ 59 เวลาเปิดทำการตามความต้องการของนักเรียนและข้าราชการจำแนกตามอายุ

อายุ	8.00 น.	9.00 น.	10.00 น.	ไม่ระบุ	รวม
< 21	44.8%	41.4%	0.0%	13.8%	100.0%
21-30	28.8%	46.4%	12.8%	12.0%	100.0%
31-40	29.3%	52.2%	3.3%	15.2%	100.0%
41-50	33.3%	60.0%	0.0%	6.7%	100.0%
รวม	31.0%	48.7%	7.3%	13.0%	100.0%

ตารางที่ 60 เวลาเปิดทำการตามความต้องการของนักเรียนและข้าราชการจำแนกตามอายุ

อายุ	16.00 น.	17.00 น.	18.00 น.	ไม่ระบุ	รวม
< 21	13.8%	37.9%	37.9%	10.3%	100.0%
21-30	8.0%	47.2%	36.8%	8.0%	100.0%
31-40	4.3%	51.1%	31.5%	13.0%	100.0%
41-50	20.0%	60.0%	13.3%	6.7%	100.0%
รวม	8.0%	48.3%	33.7%	10.0%	100.0%

(ง) เขตเวลา กลุ่มที่อยู่ในเขตเวลาที่ต่างจากของ สนร. มีสัดส่วนของผู้ซึ่งต้องการให้เปิดทำการเร็วขึ้นหนึ่งชั่วโมงมากกว่าผู้ที่อยู่ในเขตเวลาเดียวกับ สนร. โดยผู้ซึ่งอยู่ในเขตที่มีเวลาต่างจาก สนร. หก ชั่วโมง ต้องการให้เปิดทำการเร็วขึ้นถึงร้อยละ 50 และร้อยละ 50 ของกลุ่มนี้ก็ต้องการให้ปิดทำการช้าลงหนึ่งชั่วโมงเช่นกัน

ตารางที่ 61 เวลาเปิดทำการตามความต้องการของนักเรียนและข้าราชการจำแนกตามเขตเวลา

เขตเวลา	8.00 น.	9.00 น.	10.00 น.	ไม่ระบุ	รวม
HST (-6)	50.0%	0.0%	0.0%	50.0%	100.0%
PST (-3)	30.6%	47.2%	13.9%	8.3%	100.0%
MST(-2)	50.0%	33.3%	8.3%	8.3%	100.0%
CST (-1)	35.4%	38.5%	9.2%	16.9%	100.0%
EST (0)	27.1%	56.3%	4.9%	11.8%	100.0%
รวม	31.0%	48.7%	7.3%	13.0%	100.0%

ตารางที่ 62 เวลาปิดทำการตามความต้องการของนักเรียนและข้าราชการจำแนกตามเขตเวลา

เขตเวลา	16.00 น.	17.00 น.	18.00 น.	ไม่ระบุ	รวม
HST (-6)	0.0%	25.0%	50.0%	25.0%	100.0%
PST (-3)	8.3%	33.3%	47.2%	11.1%	100.0%
MST(-2)	8.3%	50.0%	41.7%	0.0%	100.0%
CST (-1)	6.2%	50.8%	27.7%	15.4%	100.0%
EST (0)	9.0%	51.4%	31.9%	7.6%	100.0%
รวม	8.0%	48.3%	33.7%	10.0%	100.0%

(จ) ระดับการศึกษา กลุ่มผู้ศึกษาในระดับมัธยมศึกษา ต้องการให้เปิดทำการเร็วขึ้นถึงร้อยละ 52.6 สูงกว่าสัดส่วนของกลุ่มอื่นมาก รองลงมา คือ กลุ่มผู้ศึกษาในระดับปริญญาตรี ส่วนเวลาปิดเวลานั้น กลุ่มผู้ศึกษาในระดับปริญญาตรี ต้องการให้ปิดช้าลงในสัดส่วนที่สูงสุด คือ ร้อยละ 42.3

ตารางที่ 63 เวลาเปิดทำการตามความต้องการของนักเรียนและข้าราชการจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับ	8.00 น.	9.00 น.	10.00 น.	ไม่ระบุ	รวม
มัธยมฯ	52.6%	31.6%	0.0%	15.8%	100.0%
ตรี	30.8%	50.0%	7.7%	11.5%	100.0%
โท	31.3%	45.8%	8.3%	14.6%	100.0%
เอก	28.7%	51.5%	7.8%	12.0%	100.0%
รวม	31.0%	48.7%	7.3%	13.0%	100.0%

ตารางที่ 64 เวลาเปิดทำการตามความต้องการของนักเรียนและข้าราชการจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับ	16.00 น.	17.00 น.	18.00 น.	ไม่ระบุ	รวม
มัธยมฯ	15.8%	36.8%	31.6%	15.8%	100.0%
ตรี	11.5%	38.5%	42.3%	7.7%	100.0%
โท	4.2%	50.0%	39.6%	6.3%	100.0%
เอก	7.8%	50.9%	31.1%	10.2%	100.0%
รวม	8.0%	48.3%	33.7%	10.0%	100.0%

(ณ) สถานภาพ ผู้รับทุนซึ่งเป็นข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ต้องการให้ สนร.เปิดและปิดทำการในเวลาปกติ คือ (9.00-15.00 น.) เกินกว่าร้อยละ 50 เล็กน้อย โดยมีผู้ต้องการให้เปิดเร็วขึ้นร้อยละ 34.1 สูงกว่ากลุ่มผู้ไม่ใช่ข้าราชการฯ ในขณะที่กลุ่มผู้ไม่เป็นข้าราชการฯ ประสงค์ให้ปิดทำการช้าลงในอัตราร้อยละ 38.6 สูงกว่ากลุ่มผู้เป็นข้าราชการฯ

ตารางที่ 65 เวลาเปิดทำการตามความต้องการของนักเรียนและข้าราชการจำแนกตามสถานภาพ

เพศ	8.00 น.	9.00 น.	10.00 น.	ไม่ระบุ	รวม
ใช่	34.1%	50.4%	3.1%	12.4%	100.0%
ไม่ใช่	28.0%	47.0%	11.4%	13.6%	100.0%
รวม	31.0%	48.7%	7.3%	13.0%	100.0%

ตารางที่ 66 เวลาปิดทำการตามความต้องการของนักเรียนและข้าราชการจำแนกตามสถานภาพ

เพศ	16.00 น.	17.00 น.	18.00 น.	ไม่ระบุ	รวม
ใช่	10.1%	51.9%	28.7%	9.3%	100.0%
ไม่ใช่	6.1%	44.7%	38.6%	10.6%	100.0%
รวม	8.0%	48.3%	33.7%	10.0%	100.0%

(ข) แหล่งทุน นทร.ทุนกระทรวงวิทยาศาสตร์ฯ และ นทร.ทุนกระทรวงสาธารณสุข ต้องการให้เปิดทำการในเวลาเดิมในสัดส่วนที่สูง คือ ร้อยละ 63 และ ร้อยละ 57 สูงกว่ากลุ่มอื่นอย่างเห็นได้ชัด กลุ่มที่ต้องการให้เปิดทำการเร็วขึ้นในสัดส่วนสูงสุด คือ นทร.ซึ่งไม่แน่ใจว่าตนเองได้รับทุนอะไร รองลงมาคือ นทร.ทุนสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ส่วนกลุ่มที่ต้องการให้ปิดทำการช้าลงสูงสุด คือ กลุ่มผู้ไม่ทราบว่าได้รับทุนอะไร

ตารางที่ 67 เวลาเปิดทำการตามความต้องการของนักเรียนและข้าราชการจำแนกตามแหล่งทุน

แหล่งทุน	8.00 น.	9.00 น.	10.00 น.	ไม่ระบุ	รวม
ก.วิทย์ฯ	20.5%	63.0%	4.1%	12.3%	100.0%
ก.พ.	31.8%	45.5%	9.1%	13.6%	100.0%
ส.ก.อ.	44.1%	41.2%	8.8%	5.9%	100.0%
พ.ส.ว.ท.	19.4%	41.9%	22.6%	16.1%	100.0%
ส.ธ.	38.1%	57.1%	0.0%	4.8%	100.0%
อื่น ๆ	38.5%	38.5%	3.8%	19.2%	100.0%
ไม่แน่ใจ	50.0%	33.3%	0.0%	16.7%	100.0%
รวม	31.0%	48.7%	7.3%	13.0%	100.0%

ตารางที่ 68 เวลาเปิดทำการตามความต้องการของนักเรียนและข้าราชการจำแนกตามแหล่งทุน

แหล่งทุน	16.00 น.	17.00 น.	18.00 น.	ไม่ระบุ	รวม
ก.วิทย์ฯ	1.4%	52.1%	35.6%	11.0%	100.0%
ก.พ.	2.3%	45.5%	43.2%	9.1%	100.0%
ส.ก.อ.	17.6%	52.9%	20.6%	8.8%	100.0%
พ.ส.ว.ท.	9.7%	41.9%	35.5%	12.9%	100.0%
ส.ธ.	14.3%	66.7%	14.3%	4.8%	100.0%
อื่น ๆ	13.5%	44.2%	32.7%	9.6%	100.0%
ไม่แน่ใจ	0.0%	0.0%	83.3%	16.7%	100.0%
รวม	8.0%	48.3%	33.7%	10.0%	100.0%

6.5 ความเห็นเกี่ยวกับเว็บไซต์

มีผู้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเว็บไซต์ จำนวน 74 คน ในจำนวนนี้ มีผู้ให้ความเห็นทำนองชื่นชม 41 คน ซึ่งพอสรุปได้ ดังนี้ มีการปรับปรุงพัฒนาดีขึ้นอย่างเห็นชัด โดยเฉพาะเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา เป็นเว็บไซต์ที่ดี มีประโยชน์ต่อนักเรียนทุน มีข้อมูลที่ต้องการ มีบทสัมภาษณ์นักเรียนทุน ทำให้ผู้อ่านได้เรียนรู้ประสบการณ์จากนักเรียนทุนด้วยตนเอง สามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มและ ค้นหาค้นหาข้อมูลได้สะดวก

อย่างไรก็ตาม มีผู้ให้ความเห็นทำนองตำหนิ 14 คน สรุปได้ ดังนี้ เป็นเว็บไซต์ที่มีโครงสร้างซับซ้อน ไม่เป็นระเบียบ แบบคำขอค่อนข้างสับสน ไม่เป็นประโยชน์สำหรับนักเรียนระดับปริญญาโทเอก ข้อมูลล้าสมัย ไม่มีการเตือนให้นักเรียนทูนๆ หรือข้าราชการทราบว่าจะทำอะไร เมื่อไร

นอกจากนี้ ยังมีผู้เสนอแนะให้ปรับปรุงเพิ่มเติม ดังนี้

- ขยายกลุ่มเป้าหมายให้ครอบคลุมถึง นักเรียนไทยที่มาทูนส่วนตัว และกลุ่มเป้าหมายอื่น
- เพิ่มหน้าเว็บไซต์รายชื่อนักเรียนไทย ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น ทูน สถานศึกษา สาขาวิชาที่ศึกษา หัวข้อวิทยานิพนธ์ (เนื้อหาของวิทยานิพนธ์ สำหรับผู้ที่สำเร็จการศึกษาแล้ว) ที่อยู่ โทรศัพท์ อีเมลที่สามารถติดต่อได้

- ควรมีการแจ้งเตือนสิ่งให้นักเรียนทูนๆ ต้องทำเป็นระยะ ๆ
- ควรเปิดคอลัมน์ที่นักเรียนสามารถพูดคุยกันหัวหน้าสำนักงานได้โดยตรง
- ควรจัดวางเนื้อหาให้เป็นระเบียบ ที่ติดต่อควรอยู่หน้าแรก
- ควรเพิ่มลิงค์ข่าวเกี่ยวกับเมืองไทย
- ควรมีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับชีวิตหลังสำเร็จการศึกษา เพื่อให้นักเรียนทูนๆ ที่ใกล้สำเร็จ

การศึกษาเตรียมตัวกลับไปรับราชการ

- ควรมีตัวเลขสถิติของนักเรียนทูนๆ
- ควรเพิ่มผังเว็บไซต์ (Site Map)

6.6 ความเห็นเกี่ยวกับอีเมล

มีผู้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการอีเมลฟรีของ สนร. รวม 96 คน เป็นผู้ความเห็นสนับสนุนรวม 63 คน ความเห็นค้าน 26 คน ดังนี้

ความเห็นสนับสนุน ที่สรุปได้ คือ เป็นความคิดที่ดีมาก อำนวยความสะดวกในการติดต่อระหว่าง สนร.กับนักเรียนทูนหรือข้าราชการ โดยเฉพาะสำหรับผู้ยังไม่ได้ทำงานหรือรับราชการ เป็นอีเมลที่ใช้ได้ถาวรตลอดไป แม้จะกลับไปรับราชการหรือเกษียณไปแล้ว เป็นจุดเริ่มของการมีเครือข่ายของนักเรียนทูนด้วยตนเอง ชอบที่สามารถตั้งให้ส่งอีเมลต่อ (forward) ไปอีเมลบัญชี (email account) อื่นได้ ทำให้ไม่ต้องมาคอยเข้าตรวจสอบอีเมลในแต่ละบัญชี ชอบที่ชื่อสกุลที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ (thaischolar.org)

ความเห็นค้าน ที่สรุปได้ คือ ชื่ออีเมลยาว รูปแบบไม่น่าสนใจ เข้าไปใช้ยาก ไม่มีความจำเป็น เพราะเชื่อว่านักเรียนทุกคนมีอีเมลอยู่แล้ว ไม่อยากมีอีเมลเพิ่ม เพราะมีอีเมลหลายบัญชีแล้ว

(hotmail, yahoo, gmail, university mail) สนร.น่าจะติดต่อดirectกับนักเรียนมากกว่าติดต่อทางอีเมล ระบบยังไม่เสถียร

นอกจากนี้ มีผู้ให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ดังนี้

- ให้ นทร.สามารถตั้งชื่ออีเมลล์และรหัสผ่านได้ด้วยตนเอง และควรมีบริการส่งรหัสผ่านหาก นทร.ลืมรหัสผ่านของตนเอง
- ควรแจ้งเงื่อนไขและขนาดของไฟล์ที่ใหญ่สุด เพื่อ นทร.จะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจเลือกใช้อีเมลล์
- ควรส่งอีเมลล์ผ่านอีเมลล์ของ สนร.เท่านั้น เพื่อบีบให้ นทร.ทุกคนใช้อีเมลล์ มิฉะนั้น จะไม่เกิดประโยชน์
- ควรปรับปรุงรูปแบบหน้าจอให้ใช้งานง่าย ๆ เหมือนกับ yahoo
- ควรมีระบบ automatically forward incoming email ไปยัง address หลักของ นทร.แต่ละคน

6.7 ความเห็นเกี่ยวกับเวปบอร์ด

มีผู้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเวปบอร์ด 58 คน เป็นความเห็นชื่นชม 41 คน ความเห็นต่อว่า 4 คน ที่เหลือเป็นความเห็นอื่น โดยความเห็นของผู้ชื่นชมสรุปได้ ดังนี้ ดีมีประโยชน์ หาข้อมูลได้ง่าย โดยการตั้งคำถามบนเวปบอร์ด เพิ่มช่องทางสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่าง สนร.กับนักเรียน และระหว่างนักเรียนกับนักเรียน การตอบกระทู้บนเวปบอร์ดทำได้รวดเร็วและสม่ำเสมอ

ส่วนความเห็นของผู้ต่อว่าหรือตำหนิ สรุปได้ ดังนี้ คือ การแสดงความเห็นบนเวปบอร์ดค่อนข้างยาก ควรทำให้ง่ายเหมือนกับการแสดงความเห็นในเวปบอร์ดของหนังสือพิมพ์ต่าง ๆ การตอบสนองช้า มีหัวข้อมาก ทำให้ค้นหายาก เนื้อหาไม่น่าสนใจ และไม่มีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ ยังมีข้อเสนอแนะต่าง ๆ ดังนี้

- เพิ่มข้อมูลของนักเรียนทุกคนบนเวปบอร์ด และให้สมาชิกเท่านั้นสามารถเข้าไปดูได้
- มีบริการส่งรหัสในกรณีลืมรหัส
- ควรมีข้อมูลลงลึกในเรื่องภาษี การขอยกเว้นการประกันสุขภาพ ขอบเขตการประกันสุขภาพ ฯลฯ
- ควรแจ้งให้นักเรียนทราบและกระตุ้นนักเรียนให้ใช้ให้มากขึ้น เนื่องจากยังมีนักเรียนอีกจำนวนมากไม่ทราบว่ามีการนี้

- ควรกำหนดให้เวปบอร์ดขึ้นภาษาไทยอัตโนมัติเมื่อนักเรียนเข้ามา เพราะคอมพิวเตอร์ที่ใช้ไม่ใช่ของส่วนตัว เมื่อเข้าไป จะเป็นตัวอักษรที่อ่านไม่ออก

6.8 ความประทับใจสูงสุด

สัดส่วนผู้บรรยายความประทับใจสูงสุดที่ได้รับจากบริการของ สนร. เพิ่มขึ้นจากเดิมร้อยละ 39.3 เป็นร้อยละ 45.8 ของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผู้บรรยายส่วนใหญ่ (31.7% ของผู้ประทับใจ หรือ 14.5 ของผู้ตอบทั้งหมด) ประทับใจในความรวดเร็วของบริการ ทั้งการตอบข้อหารือ คำขอ หรือข้อหารือต่าง ๆ ตลอดจนการส่งเงิน

ร้อยละ 26.7 ของผู้ประทับใจ (12.2% ของผู้ตอบทั้งหมด) ประทับใจในคุณภาพของบริการ ซึ่งได้แก่ ความสุภาพ ความเอื้ออาทรและเป็นกันเอง ความพร้อมให้คำแนะนำและช่วยเหลือ การมีบริการรูปแบบใหม่ ๆ เช่น การให้ download แบบคำขอ และการให้ส่งคำขอทางอีเมล การแจ้งให้นักเรียนทุกคนทราบว่า ได้รับคำขอแล้ว (ซึ่งทำให้นักเรียนทุกคน ไม่ต้องกังวลว่า สนร. ได้รับคำขอหรือไม่) เป็นต้น การขยายเวลาบริการ ความใส่ใจในคุณภาพชีวิตของนักเรียนทุกคน การจัดกิจกรรม Spring Break สำหรับนักเรียนทุกคน ระดับมัธยมศึกษา การเปิดโอกาสให้นักเรียนทุกคน มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อประกอบการปรับปรุงระบบประกันคุณภาพ เป็นต้น

ร้อยละ 15.8 (17.3 ของผู้ตอบทั้งหมด) ประทับใจในเวปไซต์ของ สนร. โดยบรรยายทิศทางการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น การมีข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์เพิ่มขึ้น การมีเวปบอร์ดเป็นเวทีสำหรับการแสดงความคิดเห็นของนักเรียนและการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างนักเรียนด้วยกันเอง การให้บริการฟรีอีเมล โดยเฉพาะการเปิดให้ส่งต่ออีเมล (Email forward) จากอีเมล สนร. (OEADC Email Account) ไปอีเมลเดิมของนักเรียนทุกคน สำหรับผู้ซึ่งยังผูกพันและรักที่จะใช้อีเมลเดิมของตน การให้คู่มือก่อนการเดินทางและคำถาม/คำตอบของปัญหาที่พบบ่อย ๆ (FAQ) การให้ดาวน์โหลดแบบคำขอ เป็นต้น

สัดส่วนที่เหลือประทับใจในเรื่องอื่น ๆ เช่น การต่ออายุหนังสือเดินทาง การปรับปรุงอัตราค่าใช้จ่ายประจำเดือน การเปิดให้บริการที่พักชั่วคราว เป็นต้น

6.9 ความผิดหวังหรือความไม่ประทับใจ

สัดส่วนของผู้แสดงความเห็นไม่ประทับใจหรือผิดหวังในบริการที่ได้รับ ลดลงจากเดิมร้อยละ 22.5 เป็นร้อยละ 11.3 ของผู้ตอบคำถามข้อนี้

ส่วนใหญ่ หรือ 30% ของผู้ไม่ประทับใจ (3.8% ของผู้ตอบทั้งหมด) ผิดหวังในคุณภาพของบริการ อันเนื่องจากได้รับบริการที่ไม่สุภาพ ได้รับคำตอบไม่ชัดเจน หรือผู้ให้บริการไม่ใส่ใจ เป็นต้น

รองลงมา หรือ 27.3% ของผู้ผิดหวัง (3.7% ของผู้ตอบทั้งหมด) ไม่พอใจในความไม่สะดวกในการติดต่อกับ สนร. โดยเฉพาะการติดต่อทางโทรศัพท์ที่ค่อนข้างยาก (ร้อยละ 27.3) การกำหนดระยะเวลาตอบปัญหาทางโทรศัพท์ไว้นาน *

ถัดไป หรือ 24.2% ของผู้ผิดหวัง (3.1% ของผู้ตอบทั้งหมด) ไม่พอใจในความรวดเร็วของบริการ อันเนื่องจากความล่าช้าของอีเมล การพิจารณาคำขอใช้เวลามาก เป็นต้น

ส่วนที่เหลือ เป็น ความไม่พอใจในเรื่องอื่น ๆ เช่น การไม่หมั่นติดตามและการไม่เตือนนักเรียนเป็นรายคน การขอต่ออายุหนังสือเดินทาง เป็นต้น

6.10 เรื่องที่ต้องการให้ปรับปรุงเป็นลำดับต้น

คำถามนี้มีผู้ตอบจำนวน 81 คน หรือร้อยละ 30.9 ของผู้ตอบสำรวจทั้งหมด โดยเรื่องที่นักเรียนและข้าราชการประสงค์จะให้ สนร. ปรับปรุงมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่

(1) ขยายวันหรือเวลาทำการ มีจำนวน 14 คน โดยขอให้ขยายเวลาให้บริการทางโทรศัพท์มาเป็นอันดับหนึ่ง (7 คน) ขอให้เพิ่มชั่วโมงทำการมาเป็นลำดับสอง (5 คน) และขอให้เพิ่มวันทำการ (2 คน) โดยไม่ต้องปิดทำการในวันหยุดราชการไทย

(2) ปรับปรุงคุณภาพของบริการ มี 13 คน ได้แก่ ปรับทัศนคติของการให้บริการ ให้บริการอย่างสุภาพ เข้าถึงความรู้สึกของนักเรียนที่มีปัญหา อธิบายกฎระเบียบต่าง ๆ เมื่อถาม แม้คำตอบจะอยู่บนเว็บไซต์แล้ว ลดจำนวนแบบคำขอต่าง ๆ และส่งอีเมลแจ้งสถานภาพของคำขอ เช่น ได้รับคำขอ ได้ ดำเนินการเสร็จและส่งผลไปให้แล้ว อนุญาตให้ส่งคำขอทุกประเภททางอีเมล เป็นต้น

(3) หมั่นแจ้งเตือนนักเรียนในเรื่องต่าง ๆ ตลอดจนส่งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้ทราบเป็นระยะ ๆ มี 7 คน การแจ้งเตือน เช่น เตือนให้ส่งคำขอศึกษาในภาคฤดูร้อน เตือนให้ต่อวีซ่า เตือนให้ต่ออายุหนังสือเดินทาง เป็นต้น

(4) ปรับปรุงเว็บไซต์ มี 5 คน โดยขอให้เพิ่มข้อมูลเกี่ยวกับนักเรียนทุนรัฐบาลซึ่งกำลังศึกษาในสถานศึกษาต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน

(5) เพิ่มความรวดเร็วของบริการ มี 5 คน โดยขอให้ตอบคำขอหรือคำถามให้เร็วขึ้น

* ก่อนหน้านี้ (สนร.เปิดให้บริการทางโทรศัพท์จนถึง 15.00 น. เนื่องจากต้องใช้เวลาดำเนินการตามคำขอต่าง ๆ ซึ่งจะต้องส่งทางโทรสารใน สกพ.ภายในเวลา 16.30 น. เพราะจะเป็นอัตราค่าโทรสารต่างไกลระหว่างประเทศที่ถูก ปัจจุบันสนร.ได้ขยายการให้บริการทางโทรศัพท์จนถึงเวลาปิดทำการตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2547 แต่อาจมีนักเรียนทุนฯ บางท่านไม่ทราบว่าได้มีการขยายเวลาบริการทางโทรศัพท์แล้ว จึงมีความเห็นดังกล่าว

(6) ปรับปรุงระบบอีเมล มี 5 คน เช่น ขอให้ส่งอีเมลไปที่ Email Account ของที่นักเรียนใช้ประจำ ไม่ใช่อีเมลที่ สนร. จัดหาให้ ควรปรับปรุงชื่ออีเมลของ สนร. โดยแทนที่จะตั้งตามชื่อหน่วยงาน เช่น Student1 แต่ตั้งเป็นชื่อคน เพื่อให้เกิดความเป็นกันเอง เป็นต้น

(7) เพิ่มช่องทางและความถี่ในการติดต่อสื่อสารกับนักเรียน มี 5 คน

(8) ปรับอัตราค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการศึกษาของนักเรียน มี 4 คน

(9) ที่เหลือ เป็นเรื่องอื่น ๆ เช่น การบันทึกการสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่ของ สนร. กับนักเรียน ทางทางโทรศัพท์ การอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับกฎระเบียบต่าง ๆ การจัดโปรแกรมฝึกงานที่ สนร. การเปลี่ยนวิธีการส่งเงิน เป็นต้น

6.11 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสอบถาม

มีผู้ให้ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ 86 คน หรือร้อยละ 32.8 ของผู้ตอบแบบสำรวจ ในจำนวนนี้ 46 คน (53.5% ของผู้ตอบคำถามข้อนี้) แสดงความชื่นชม ส่วนที่เหลือมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่าง ๆ กัน เช่น ควรให้มีแบบสำรวจเป็นประจำต่อเนื่อง ควรระบุจำนวนหน้าและจำนวนข้อถามในหน้าแรก (เนื่องจากเป็นแบบสอบถามทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งผู้ถามต้องเป็นข้อ ๆ ตามลำดับ ไม่อาจเปิดข้ามไปได้) ควรเปิดโอกาสให้ roll-back เมื่อพิมพ์ผิด หรือเลือกคำตอบผิด ควรให้มีแบบสอบถามชีวิตความเป็นอยู่ของนักเรียนด้วย ไม่ควรถามรหัสไปรษณีย์และแหล่งทุน (เพราะนักเรียนอาจเกรงว่าจะมีการสาวหาผู้ตอบแบบสอบถาม ทำให้ไม่ตอบตามความจริง) ควรถามคำถามที่เฉพาะเจาะจงมากกว่านี้ หรือควรจัดสำรวจความเห็นของนักเรียน และข้าราชการในเรื่องอื่นในทำนองเดียวกับการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการ เช่น การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายของนักเรียน การสำรวจชีวิตความเป็นอยู่ของนักเรียนและข้าราชการ เป็นต้น

**แบบสำรวจความเห็นของนักเรียนและข้าราชการผู้ได้รับทุนศึกษาและฝึกอบรมในสหรัฐอเมริกา
ครั้งที่ 2/2548**

General background:

1. SEX: เพศ

- Male ชาย
- Female หญิง

2. AGE: อายุ

- under 21
- 21-30
- 31-40
- 41-50
- over 50

3. ZIP code: รหัสไปรษณีย์ของที่พักของท่านในสหรัฐอเมริกา

Please enter your ZIP code (USA, e.g. 20008 or Canada e.g. L5T-2J4)

4. Please tell us which time zone the university that you are attending located in? สถานศึกษาที่ท่านกำลังศึกษา
อยู่ ตั้งอยู่ใน Time Zone ไต โปรดระบุ หากท่านไม่ทราบ กรุณาเข้าไปที่ www.worldtimezone.com

- Eastern (Standard) Daylight Time
- Mountain (Standard) Daylight Time
- Central (Standard) Daylight Time
- Pacific (Standard) Daylight Time
- Hawaii (Standard) Daylight Time

5. Education level: ระดับการศึกษาปัจจุบัน

- Highschool

- Bachelor
- Master
- Doctoral
- Others อื่นๆ เช่น ฝึกอบรมระยะสั้น, ฝึกงาน

6. Are you a government official/employee? ปัจจุบันท่านเป็นข้าราชการหรือพนักงานของรัฐหรือไม่

- Yes
- No

7. General background: Scholarship agency ข้อมูลทั่วไป: ท่านได้รับทุนตามความต้องการของหน่วยงานใด

- Civil Service Commission ก.พ.
- Commission on Higher Education สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
- Ministry of Science and Technology กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- Ministry of Public Health กระทรวงสาธารณสุข
- The Development and Promotion of the gifted in Science and Technology Project
โครงการพัฒนาและส่งเสริมผู้มีความสามารถพิเศษทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- Others อื่นๆ
- Not sure ไม่แน่ใจ

8. Opinion regarding services provided by Office of Educational Affairs in term of "SPEEDINESS", please rate from scale 1-5, 1 being the least satisfied and 5 being the most satisfied. ความเห็นของท่านต่อ "ความรวดเร็ว" ในการให้บริการของสำนักงานผู้ดูแลนักเรียนฯ

- 5 - most satisfied
- 4
- 3
- 2
- 1 - least satisfied

- Not applicable/ No opinion

9. Opinion regarding services provided by Office of Educational Affairs in term of "POLITENESS", please rate from scale 1-5, 1 being the least satisfied and 5 being the most satisfied. ความเห็นของท่านต่อ "ความสุภาพ" ในการให้บริการของสำนักงานผู้ดูแลนักเรียนฯ

- 5 - most satisfied
- 4
- 3
- 2
- 1 - least satisfied
- Not applicable/ No opinion

10. Opinion regarding services provided by Office of Educational Affairs in term of "USEFULNESS", please rate from scale 1-5, 1 being the least satisfied and 5 being the most satisfied. ความเห็นของท่านต่อ "ความเป็นประโยชน์" ในการให้บริการของสำนักงานผู้ดูแลนักเรียนฯ

11. On Average, how many time(s) do you visit OEA's website, www.oeadc.org, per month? โดยเฉลี่ยแล้วท่านเข้ามาใช้บริการเว็บไซต์ของ สำนักงานผู้ดูแลนักเรียนฯ เดือนละกี่ครั้ง

- 20+
- 16-20
- 11-15
- 6-10
- 1-5
- 0 or Never

12. Opinion regarding contents of OEA's website: www.oeadc.org please rate from scale 1-5, 1 being the least satisfied and 5 being the most satisfied. ความเห็นของท่านต่อเนื้อหาบนเว็บไซต์ของ สำนักงานผู้ดูแลนักเรียนฯ

- 5 - most satisfied

- 4
- 3
- 2
- 1 - least satisfied
- Not applicable/ No opinion

13. What do you think about structure of OEA's website in term of content searching? Please rate from scale 1-5, 1 being the least convenient and 5 being the most convenient. ความเห็นของท่านต่อโครงสร้างของเว็บไซต์ของสำนักงานผู้ดูแลนักเรียนฯ ในแง่ของความสะดวกในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ

- 5 - most satisfied
- 4
- 3
- 2
- 1 - least satisfied
- Not applicable/ No opinion

14. Opinion and suggestion regarding OEA's website: www.oeadc.org ความเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน ที่มีต่อเว็บไซต์ของสำนักงานผู้ดูแลนักเรียนฯ

.....

15. On Average, how many time(s) do you use free email service for Thai scholars per month? โดยเฉลี่ยแล้วท่านเข้ามาใช้บริการฟรีอีเมลล์สำหรับนักเรียนทุน โดยสำนักงานผู้ดูแลนักเรียนฯ เดือนละกี่ครั้ง

- 20+
- 16-20
- 11-15
- 6-10
- 1-5

- 0 or Never

16. Opinion and suggestion regarding OEA's free email service for Thai scholars: www.thaischolar.org
 ความเห็นและข้อเสนอแนะของท่านที่มีต่อ การให้บริการฟรีอีเมลแก่นักเรียนทุนทุกคน โดยสำนักงานผู้ดูแล
 นักเรียนฯ

.....

17. Opinion and suggestion regarding OEA's webboard: www.oeadc.org/forum ความเห็นและข้อเสนอแนะของ
 ท่านที่มีต่อ เวปบอร์ดของสำนักงานผู้ดูแลนักเรียนฯ

.....

18. In your opinion, what time Office of Educational Affairs should start its operations on each workday
 (according to Eastern Standard Time)? ท่านคิดว่าสำนักงานผู้ดูแลนักเรียนฯ ควรเปิดทำการตั้งแต่เวลาใด (อ้างอิง
 Eastern Standard Time หรือ เวลาของ Washington D.C.)

- 8.00 AM
- 9.00 AM
- 10.00 AM
- Not applicable/ No opinion

19. In your opinion, what time Office of Educational Affairs should end its operations on each work day
 (according to Eastern Standard Time)? ท่านคิดว่าสำนักงานผู้ดูแลนักเรียนฯ ควรปิดทำการเวลาใด (อ้างอิง
 Eastern Standard Time หรือ เวลาของ Washington D.C.)

- 4.00 PM
- 5.00 PM
- 6.00 PM
- Not applicable/ No opinion

20. In overall, what is the most satisfactory service from OEA? Please explain. โปรดระบุบริการของ สนร.ที่
 คุณประทับใจมากที่สุด

.....

21. In overall, what is the least satisfactory service from OEA? Please explain. โปรดระบุบริการของ สนร. ที่คุณประทับใจน้อยที่สุด

.....

22. What are the first three things that you would like OEA to improve (ranking from number 1 to 3)? Please explain. โปรดระบุสิ่งที่ท่านประสงค์จะให้ สนร.ปรับปรุงเป็นลำดับแรก 3 เรื่อง พร้อมคำอธิบายสั้นๆ (กรุณาใส่เลข 1 ถึง 3 ตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย)

.....

23. Opinion about this survey. โปรดให้ความเห็นเกี่ยวกับแบบสอบถามนี้ เพื่อ สนร.จะนำไปปรับปรุงแก้ไขในโอกาสต่อไป

.....