



รายงาน

เรื่อง

การสำรวจความคิดเห็นของนักเรียนและ  
ข้าราชการต่อการให้บริการของสำนักงาน  
ผู้ดูแลนักเรียนในสหรัฐอเมริกา

ครั้งที่ 1/2548

สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงวอชิงตัน

สำนักงานผู้ดูแลนักเรียนในสหรัฐอเมริกา

สำนักงาน ก.พ.

## คำนำ

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

โดยที่รัฐบาลไทยส่งนักเรียนและข้าราชการมาศึกษาหรือฝึกอบรมที่สหรัฐฯ เป็นจำนวนสูงสุดเมื่อเทียบกับการส่งไปประเทศอื่น (ประมาณ 2,000 คน) จำนวนในสหรัฐฯ มีมากเกือบถึง 2 เท่าของในสหราชอาณาจักร และคิดเป็น 3.6 เท่าของจำนวนในญี่ปุ่น ประกอบกับนักเรียนไทยและข้าราชการไทยอยู่กระจัดกระจายในต่างรัฐและต่างเวลา (Time Zone) เฉพาะในสหรัฐฯ มี 47 รัฐ ส่วนในแคนาดากระจายกันอยู่ใน 7 รัฐ ซึ่งอยู่ในพื้นที่ต่างเวลา 5 พื้นที่ ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวข้างต้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องเพิ่มช่องทางและเวลาการติดต่อสื่อสารระหว่าง สนร. กับนักเรียนและข้าราชการในสหรัฐฯ

การสำรวจความคิดเห็นของนักเรียนและข้าราชการต่อการให้บริการของ สนร.ทางอินเทอร์เน็ตเป็นหนึ่งในโครงการที่จะเพิ่มช่องทางติดต่อสื่อสาร การสำรวจจะมีทุกปี ปีละสองครั้ง ครั้งแรกในเดือนตุลาคม และครั้งที่สองในเดือนเมษายน ครั้งนี้เป็นครั้งแรกของโครงการ

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.

ธันวาคม 2547

## สารบัญ

1. <a href="#">วัตถุประสงค์</a>	1
2. <a href="#">กลุ่มตัวอย่าง</a>	1
3. <a href="#">วิธีดำเนินการสำรวจ</a>	1
4. <a href="#">เครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล</a>	2
5. <a href="#">ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</a>	2
5.1 <a href="#">ข้อมูลทั่วไป</a>	2
5.2 <a href="#">ทัศนคติต่อบริการที่ได้รับ</a>	3
(1) <a href="#">ทัศนคติต่อบริการด้านการศึกษาของหน่วยนักเรียน</a>	3
(2) <a href="#">ทัศนคติต่อการบริการด้านการเงินของหน่วยการเงินและบัญชี</a>	3
(3) <a href="#">ทัศนคติต่อบริการทั่วไปของหน่วยธุรการ</a>	3
(4) <a href="#">ความเห็นเกี่ยวกับเว็บไซต์</a>	4
(5) <a href="#">ความประทับใจสูงสุด</a>	5
(6) <a href="#">บริการที่ไม่ประทับใจ</a>	5
5.3 <a href="#">ความคาดหวังและข้อเสนอแนะ</a>	6
6. <a href="#">สรุปผล</a>	7
ภาคผนวก	
<a href="#">แบบสำรวจความเห็นของนักเรียนและข้าราชการผู้ได้รับทุนศึกษาและฝึกอบรมในสหรัฐอเมริกา</a>	9

**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 1,072 คน

**3. วิธีดำเนินการสำรวจ**

3.1 เครื่องมือการสำรวจ การสำรวจนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วน (โปรดดูเอกสารแนบท้าย) คือ

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

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล การสำรวจทำผ่านอินเทอร์เน็ต โดย สนร.ส่งอีเมลล์เชิญชวนให้นักเรียนทุนตอบแบบสอบถามทางอินเทอร์เน็ตภายใน 15 วัน พร้อมแนบ (Link) เว็บไซต์และรหัสผ่านสำหรับการตอบแบบสำรวจ นักเรียนทุนผู้ได้รับอีเมลล์แจ้งลิงค์เว็บไซต์จำนวน 1,072 คน ตอบแบบสำรวจทางอินเทอร์เน็ตกลับมาภายในกำหนดเวลาเป็นจำนวน 333 คน หรือคิดเป็นร้อยละ

#### 4. เครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล

สนร. ใช้สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ และค่าเฉลี่ย

#### 5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

##### 5.1 ข้อมูลทั่วไป

- (1) ผู้ตอบแบบสำรวจเป็นชายร้อยละ 47 เป็นหญิงร้อยละ 53 ซึ่งสอดคล้องกับสัดส่วนของประชากร (นักเรียนและข้าราชการที่กำลังศึกษา/ฝึกอบรมในสหรัฐฯ) คือ ชายร้อยละ 46 และหญิงร้อยละ 54

- (2) ผู้ตอบแบบสำรวจมีอายุ ดังนี้

อายุ	ร้อยละ
น้อยกว่า 21 ปี	7.4%
21 – 30 ปี	53.7%
31 – 40 ปี	34.0%
41 – 50 ปี	4.9%
มากกว่า 50 ปี	0.0%
รวม	100.0%

- (3) ผู้ตอบแบบสำรวจกำลังศึกษาอยู่ในระดับต่าง ๆ ดังนี้

ระดับการศึกษา	ร้อยละ
ต่ำกว่าระดับอุดมศึกษา	0.9%
ปริญญาตรี	16.4%
ปริญญาโท	16.0%
ปริญญาเอก	66.4%
อื่น ๆ (อบรม, คุงาน ฯลฯ)	0.3%
รวม	100.0%

- (4) ร้อยละ 45.9 ของผู้ตอบแบบสำรวจ เป็นข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอยู่ก่อนแล้วในขณะที่รับทุน ส่วนอีกร้อยละ 54.1 ไม่ได้เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ

## 5.2 ทักษะติดต่อบริการที่ได้รับ

### (1) ทักษะติดต่อบริการด้านการศึกษาของหน่วยนักเรียน

- **ความรวดเร็ว** ร้อยละ 63.4 พอใจและพอใจมากในความรวดเร็วของบริการ (พอใจ 51.7% พอใจมาก 11.7%) โดยมีร้อยละ 6.0 ไม่พอใจ และร้อยละ 3.0 ไม่พอใจมาก
- **ความสุภาพ** ร้อยละ 66.1 พอใจและพอใจมากในคุณภาพของบริการ (พอใจ 47.2% พอใจมาก 18.9%) โดยมีร้อยละ 5.1 ไม่พอใจ และร้อยละ 2.4 ไม่พอใจมาก
- **ความเป็นประโยชน์** ร้อยละ 64.6 พอใจและพอใจมากในประโยชน์ของบริการที่ได้รับ (พอใจ 47.8% พอใจมาก 16.8%) โดยมีร้อยละ 5.1 ไม่พอใจ และร้อยละ 2.1 ไม่พอใจมาก

### (2) ทักษะติดต่อบริการด้านการเงินของหน่วยการเงินและบัญชี

- **ความรวดเร็ว** ร้อยละ 66.7 พอใจและพอใจมากในความรวดเร็วของบริการ (พอใจ 47.2% พอใจมาก 19.5%) โดยมีร้อยละ 5.1 ไม่พอใจ และร้อยละ 0.9 ไม่พอใจมาก
- **ความสุภาพ** ร้อยละ 64.6 พอใจและพอใจมากในคุณภาพของบริการ (พอใจ 47.5% พอใจมาก 17.1%) โดยมีร้อยละ 3.3 ไม่พอใจ และร้อยละ 1.8 ไม่พอใจมาก
- **ความเป็นประโยชน์** ร้อยละ 67.9 พอใจและพอใจมากในประโยชน์ของบริการที่ได้รับ (พอใจ 50.2% พอใจมาก 17.7%) โดยมีร้อยละ 2.4 ไม่พอใจ และร้อยละ 1.2 ไม่พอใจมาก

### (3) ทักษะติดต่อบริการทั่วไปของหน่วยธุรการ

- **ความรวดเร็ว** ร้อยละ 57.7 พอใจและพอใจมากในความรวดเร็วของบริการ (พอใจ 48.4% พอใจมาก 9.3%) โดยมีร้อยละ 5.1 ไม่พอใจ และร้อยละ 0.6 ไม่พอใจมาก

- **ความสุภาพ** ร้อยละ 59.2 พอใจและพอใจมากในภาพลักษณ์ของบริการ (พอใจ 48.1% พอใจมาก 11.1%) โดยมีร้อยละ 2.1 ไม่พอใจ และร้อยละ 0.3 ไม่พอใจมาก
- **ความเป็นประโยชน์** ร้อยละ 62.5 พอใจและพอใจมากในประโยชน์ของบริการที่ได้รับ (พอใจ 49.9% พอใจมาก 12.6%) โดยมีร้อยละ 0.9 ไม่พอใจ และร้อยละ 0.3 ไม่พอใจมาก

(4) **ความเห็นเกี่ยวกับเว็บไซต์**

คำถามปลายเปิดข้อนี้ มีผู้ตอบและให้ความเห็นจำนวน 144 คน หรือร้อยละ 43.2 ของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยอาจจำแนกคำตอบออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ให้ความเห็นเกี่ยวกับเว็บไซต์ กับ กลุ่มที่ให้ข้อเสนอแนะ ซึ่งอาจสรุปได้ ดังนี้

- ร้อยละ 73.6 ของผู้ตอบคำถามในข้อนี้ มีทัศนคติที่ดีถึงดีมากต่อเว็บไซต์ สนร. โดยร้อยละ 47.2 เห็นว่าดี มีประโยชน์ ง่าย สะดวกในการเข้าถึงและเข้าหาข้อมูลที่ต้องการ ส่วนอีกร้อยละ 26.4 เห็นว่า ดีมาก มีประโยชน์มาก โดยเฉพาะการให้บริการดาวน์โหลดแบบคำขอต่าง ๆ

ส่วนอีกร้อยละ 3.5 มีความเห็นว่าบริการทางเว็บไซต์อยู่ในระดับพอใช้ และอีกร้อยละ 9.0 เห็นว่าบริการทางเว็บไซต์ยังไม่ดีพอ โดยมีความเห็นว่า การเข้าเว็บไซต์ยาก ช่างช้า (Bandwidth) แคบ ทำให้เข้าได้ช้าและติดขัด แบบคำขอภาษาไทยมีปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์บางเครื่อง โดยเฉพาะเครื่องในตระกูลแอปเปิล ข้อมูลบนเว็บไซต์ไม่ทันสมัย เป็นต้น

- ข้อเสนอแนะปรับปรุงเว็บไซต์ สรุปได้ (เรียงลำดับจำนวนข้อเสนอแนะจากมากไปน้อย) ดังนี้
  - ควรหมั่นปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ ๆ
  - ควรเปิดให้นักเรียนหรือข้าราชการกรอกแบบคำขอและยื่นส่งทางอินเทอร์เน็ตได้ทันทีโดยตรง ไม่ต้องพิมพ์คำขอ แล้วส่งคำขอทางไปรษณีย์อย่างที่เป็นอย่างในปัจจุบัน
  - ควรปรับรูปแบบให้สะดวกกับการค้นหาข้อมูล

- ควรเพิ่มข้อมูลเกี่ยวกับข้อปฏิบัติและข้อควรรู้สำหรับนักเรียนหรือข้าราชการ เช่น กฎระเบียบ ข้อมูลค่าใช้จ่ายประจำเดือน คำถามคำตอบที่นักเรียนหรือข้าราชการถามบ่อย ๆ เป็นต้น
- ควรเพิ่มเว็บไซต์ภาษาอังกฤษ

#### (5) ความประทับใจสูงสุด

คำถามปลายเปิดข้อนี้มีผู้ตอบและให้ความเห็นจำนวน 131 คน หรือร้อยละ 39.3 ของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยความเห็นทั้งหมดอาจสรุปได้ ดังนี้

- ร้อยละ 16.2 ยกความประทับใจสูงสุดให้กับบริการโดยทั่วไปที่รวดเร็ว สุภาพ และการมีจิตบริการ พร้อมรับฟังปัญหาของนักเรียนและข้าราชการด้วยความอดทนและเข้าใจ และพร้อมให้ความช่วยเหลือสนับสนุน
- ร้อยละ 9.9 ประทับใจในบริการของหน่วยการศึกษา
- ร้อยละ 3.3 ประทับใจในบริการส่งเงินที่รวดเร็วและตรงเวลาของหน่วยการเงิน
- ร้อยละ 2.4 ประทับใจในบริการทางเว็บไซต์ เช่น การให้ดาวน์โหลดแบบคำขอ การให้ข้อมูลและข้อแนะนำต่าง ๆ เป็นต้น
- ร้อยละ 7.5 ประทับใจในเรื่องอื่น ๆ เช่น การประสานงานด้านหนังสือเดินทาง กิจกรรมพบปะนักเรียน ฯลฯ

#### (6) บริการที่ไม่ประทับใจ

ความเห็นปลายเปิดข้อนี้มีผู้ตอบและให้ความเห็นจำนวน 75 คน หรือร้อยละ 22.5 ของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยความเห็นทั้งหมดอาจสรุปได้ ดังนี้

- ร้อยละ 6.6 ไม่พอใจกับบริการที่ล่าช้า ไม่ตอบสนองความต้องการ ไม่ตอบอีเมลล์
- ร้อยละ 5.4 ไม่พอใจกับบริการที่ไม่สุภาพ
- ร้อยละ 4.2 ไม่พอใจกับข้อจำกัดในการติดต่อขอรับบริการ เช่น ระยะเวลาการให้บริการที่จำกัด วันหยุดที่มีมาก ทั้งวันหยุดของราชการไทยและราชการสหรัฐฯ
- ร้อยละ 1.5 ไม่พอใจกับวิธีการโอนเงิน

- ร้อยละ 4.8 ไม่พอใจในเรื่องอื่นๆ เช่น ความไม่ทันสมัยของข้อมูลในเว็บไซต์ การประกันสุขภาพ ค่าใช้จ่ายประจำเดือน ฯลฯ

### 5.3 ความคาดหวังและข้อเสนอแนะ

คำถามนี้มีผู้ตอบจำนวน 106 คน หรือร้อยละ 31.8 ของผู้ตอบสำรวจทั้งหมด โดยเรื่องที่นักเรียนและข้าราชการประสงค์จะให้ สนร.ปรับปรุงมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่

- (1) การให้บริการที่รวดเร็ว สุภาพ ลดขั้นตอน โดยเฉพาะการลดงานด้านเอกสาร
- (2) การเพิ่มช่องทางและความถี่ในการติดต่อระหว่าง สนร.กับนักเรียนและข้าราชการ เช่น การขยายเวลาการให้บริการ การเพิ่มความถี่ในการติดต่อกัน การจัดกิจกรรมพบปะนักเรียนและข้าราชการ การส่งเสริมให้นักเรียน/ข้าราชการจัดงานชุมนุมพบปะสังสรรค์ การให้บริการ โทรฟรีสำหรับนักเรียน/ข้าราชการที่โทรเข้ามาติดต่อกับ สนร. เป็นต้น
- (3) การปรับปรุงการสื่อสารทางอีเมลล์ เช่น การแจ้งเตือนให้ดำเนินการตามกฎระเบียบต่าง ๆ การแจ้งข่าวสารการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ บนเว็บไซต์ ความรวดเร็วในการตอบอีเมลล์ การตอบยืนยันว่าได้รับคำขอและเอกสารที่นักเรียนหรือข้าราชการส่งมาให้แล้ว การอีเมลล์แจ้งรายละเอียดของเงินค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการศึกษาที่ส่งไปให้ เป็นต้น
- (4) การปรับปรุงเกี่ยวกับการเงินและบัญชี เช่น การปรับปรุงวิธีการส่งเงินค่าใช้จ่ายประจำเดือน การปรับปรุงอัตราค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการศึกษา โดยเฉพาะค่าใช้จ่ายประจำเดือนให้สูงขึ้นสอดคล้องกับค่าครองชีพ การลดขั้นตอนและลดเอกสารประกอบการเบิกจ่ายให้เหลือเท่าที่จำเป็น เป็นต้น
- (5) การปรับปรุงเนื้อหาและรูปแบบของเว็บไซต์ เช่น การปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ การให้กรอกแบบคำขอและส่งคำขอทางอินเทอร์เน็ตโดยใช้รูปแบบ Fillable PDF การปรับปรุงเนื้อหาสาระและรูปแบบของเว็บไซต์ให้หนักแน่นและสะดวกในการค้นหาข้อมูล โดยเพิ่มส่วนคำถามคำตอบที่พบบ่อย (Frequently Asked Questions) เพิ่มความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบที่ต้องปฏิบัติทางการศึกษา การเงิน การขอวิชา การต่ออายุหนังสือเดินทาง และเพิ่มเกร็ดความรู้เกี่ยวกับการดำรงชีวิตในต่างแดน เป็นต้น

- (6) อื่น ๆ เช่น การให้ตรวจสอบสถานภาพของทุนและบัญชีค่าใช้จ่ายของผู้รับทุนแต่ละคน ทางอินเทอร์เน็ต การปรับปรุงระบบการประกันสุขภาพ การขยายอายุหนังสือเดินทางให้ยาวขึ้น (ปัจจุบัน 2 ปี) การเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ เป็นต้น

สรุปลำดับความสำคัญของข้อเสนอแนะการปรับปรุงบริการของ สนร.

รายการ	ลำดับความสำคัญ		
	อันดับแรก	อันดับสอง	อันดับสาม
1. การให้บริการที่รวดเร็ว สุภาพ ลดขั้นตอน	30 (9.0%)	3	4
2. การเพิ่มช่องทางและความถี่ในการติดต่อ	21 (6.3%)	7	2
3. การปรับปรุงการสื่อสารทางอีเมลล์	19 (5.7%)	8	4
4. การปรับปรุงเกี่ยวกับการเงินและบัญชี	14 (4.2%)	4	4
5. การปรับปรุงเนื้อหาและรูปแบบของเว็บไซต์	12 (3.6%)	10	4
6. การปรับปรุงบริการด้านอื่น ๆ	10 (3.0%)	2	1
รวม	106 (31.8%)	34	19

- หมายเหตุ 1. ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่านไม่ได้ระบุข้อเสนอลำดับที่สองหรือสาม  
2. ตัวเลขในวงเล็บ คือ ร้อยละ คัดจากฐานผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (333 คน)

## 6. สรุปผล

6.1 นักเรียนและข้าราชการมีทัศนคติต่อ สนร. ก่อนไปทางบวก (พอใจและพอใจมาก) คือ ร้อยละ 58-67 ตอบว่าพอใจหรือพอใจมากในบริการที่รวดเร็ว สุภาพ และมีประโยชน์ ของ สนร. โดยหน่วยที่ได้รับการประเมินความพึงพอใจของบริการสูงสุดในแต่ละด้าน มี ดังนี้

- (1) ในด้านบริการที่รวดเร็ว หน่วยการเงินและบัญชีได้รับความคะแนนสูงสุด (66.7% ตอบว่าพอใจหรือพอใจมาก) รองลงมาคือ หน่วยนักเรียน(63.4%) และหน่วยธุรการ (57.7) ตามลำดับ
- (2) ในด้านความสุภาพของบริการ หน่วยการศึกษาได้รับคะแนนสูงสุด (66.1% ตอบว่าพอใจหรือพอใจมาก) รองลงมา คือ หน่วยการเงินและบัญชี (64.6%) และหน่วยธุรการ (59.2%) ตามลำดับ

- (3) ในด้านประโยชน์ที่ได้รับจากบริการ หน่วยการเงินและบัญชีได้รับคะแนนสูงสุด (67.9%) รองลงมา คือ หน่วยการศึกษา (64.6%) % และหน่วยธุรการ (62.5%) ตามลำดับ

6.2 ในส่วนของบริการทางเว็บไซต์ นักเรียนและข้าราชการส่วนใหญ่เสนอแนะให้ปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ ให้นำระบบการกรอกคำขอและส่งทางอินเทอร์เน็ต (Fillable PDF) มาใช้ และปรับปรุงรูปแบบของเว็บไซต์ให้สะดวกและง่ายต่อการค้นหาข้อมูล

6.3 ผู้ที่แสดงออกถึงความประทับใจกับบริการของ สนร.มีร้อยละ 39.3 ของผู้ตอบแบบสำรวจ ในขณะที่ผู้แสดงออกถึงความไม่ประทับใจมีร้อยละ 22.5 ที่เหลือไม่แสดงความเห็น เป็นที่น่าสังเกตว่า ความประทับใจ และความไม่พอใจ เป็นเรื่องเดียวกันแต่คนละด้าน คือ ความสุภาพ/ความไม่สุภาพ มีจิตบริการ/ขาดจิตบริการ และความรวดเร็ว/ความล่าช้า เป็นต้น

6.4 ข้อเสนอแนะที่พบมากที่สุดเรียงลำดับ คือ ขอให้ สนร.ปรับปรุงบริการให้สุภาพ รวดเร็ว มากยิ่งขึ้น ขอให้เพิ่มความถี่และช่องทางการสื่อสารระหว่าง สนร.กับนักเรียนและข้าราชการ ตลอดจนการขยายเวลาบริการ ขอให้ใช้ประโยชน์จากอีเมลให้มากยิ่งขึ้น ขอให้ปรับปรุงวิธีการส่งเงินค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการศึกษา และปรับปรุงเว็บไซต์ให้ทันสมัย สะดวกและง่ายต่อการค้นหาข้อมูล

6.5 จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ชี้ให้เห็นว่า สนร.ยังต้องปรับปรุงบริการอีกมาก เพื่อยกระดับความพึงพอใจของบริการให้สูงขึ้น โดยเฉพาะ ความสุภาพ ความรวดเร็วของบริการ และการเพิ่มช่องทางและความถี่ของการติดต่อสื่อสาร ฯลฯ ทั้งนี้ ในการสำรวจความคิดเห็นครั้งต่อไป ควรนำปัจจัยเรื่องพื้นที่และความต่างของเวลามาประกอบการประเมินความเห็นด้วย

-----

แบบสำรวจความเห็นของนักเรียนและข้าราชการผู้ได้รับทุนศึกษาและฝึกอบรมในสหรัฐอเมริกา  
ครั้งที่ 1/2548

General background

1. SEX : เพศ
  - Male ชาย
  - Female หญิง
2. AGE : อายุ
  - under 21
  - 21-30
  - 31-40
  - 41-50
3. ZIP code : รหัสไปรษณีย์ของที่พักในสหรัฐอเมริกา  
Please enter your ZIP code in 5 digit format, e.g. 20008 .....
4. Education level : ระดับการศึกษาปัจจุบัน
  - Highschool
  - Bachelor
  - Master
  - Doctoral
  - Others อื่นๆ เช่น ฝึกอบรมระยะสั้น, ฝึกงาน
5. Are you a government official/employee? ปัจจุบันท่านเป็นข้าราชการหรือพนักงานของรัฐหรือไม่
  - Yes
  - No
6. Scholarship agency: ท่านได้รับทุนตามความต้องการของหน่วยงานใด
  - Office of Civil Service Commission สำนักงาน ก.พ.
  - Ministry of University Affairs 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

There are three major units working at OEA 1) Student Unit หน่วยนักเรียน ดูแลจัดการด้าน การศึกษาและประกันสุขภาพ เช่น การตอบอนุมัติเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา 2) Accounting Unit หน่วย การเงินและบัญชี ดูแลจัดการด้านการเงิน เช่น การจ่ายค่าเล่าเรียน และการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายอื่นๆ 3) General Unit หน่วยธุรการ ดูแลจัดการเรื่องอื่นๆทั่วไป เช่น การดำเนินการเกี่ยวกับการต่ออายุหนังสือ เดินทาง การลงรับและส่งออกเอกสาร โทรสาร คำร้องหรือหนังสืออนุมัติต่างๆ

7. Opinion regarding Student Unit in term of "speediness" ความเห็นของท่านต่อ "ความรวดเร็ว" ในการ ให้บริการของหน่วยนักเรียน
- Very Unsatisfactory
  - Unsatisfactory
  - Neither Satisfactory nor Unsatisfactory
  - Satisfactory
  - Very Satisfactory
8. Opinion regarding Student Unit in term of "politeness" ความเห็นของท่านต่อ "ความสุภาพ" ในการ ให้บริการของหน่วยนักเรียน
- Very Unsatisfactory
  - Unsatisfactory
  - Neither Satisfactory nor Unsatisfactory
  - Satisfactory
  - Very Satisfactory
9. Opinion regarding Student Unit in term of "usefulness" ความเห็นของท่านต่อ "ความเป็นประโยชน์" ของ การให้บริการของหน่วยนักเรียน
- Very Unsatisfactory
  - Unsatisfactory
  - Neither Satisfactory nor Unsatisfactory

- Satisfactory
- Very Satisfactory
10. Opinion regarding Accounting Unit in term of "speediness" ความเห็นของท่านต่อ "ความรวดเร็ว" ในการให้บริการของหน่วยการเงินและบัญชี
- Very Unsatisfactory
- Unsatisfactory
- Neither Satisfactory nor Unsatisfactory
- Satisfactory
- Very Satisfactory
11. Opinion regarding Accounting Unit in term of "politeness" ความเห็นของท่านต่อ "ความสุภาพ" ในการให้บริการของหน่วยการเงินและบัญชี
- Very Unsatisfactory
- Unsatisfactory
- Neither Satisfactory nor Unsatisfactory
- Satisfactory
- Very Satisfactory
12. Opinion regarding Accounting Unit in term of "usefulness" ความเห็นของท่านต่อ "ความเป็นประโยชน์" ในการให้บริการของหน่วยการเงินและบัญชี
- Very Unsatisfactory
- Unsatisfactory
- Neither Satisfactory nor Unsatisfactory
- Satisfactory
- Very Satisfactory
13. Opinion regarding General Unit in term of "speediness" ความเห็นของท่านต่อ "ความรวดเร็ว" ในการให้บริการของหน่วยธุรการ
- Very Unsatisfactory
- Unsatisfactory
- Neither Satisfactory nor Unsatisfactory

Satisfactory

Very Satisfactory

14. Opinion regarding General Unit in term of "politeness" ความเห็นของท่านต่อ "ความสุภาพ" ในการให้บริการของหน่วยธุรการ

Very Unsatisfactory

Unsatisfactory

Neither Satisfactory nor Unsatisfactory

Satisfactory

Very Satisfactory

15. Opinion regarding General Unit in term of "usefulness" ความเห็นของท่านต่อ "ความเป็นประโยชน์" ในการให้บริการของหน่วยธุรการ

Very Unsatisfactory

Unsatisfactory

Neither Satisfactory nor Unsatisfactory

Satisfactory

Very Satisfactory

16. Opinion regarding OEA's Website: www.oeadc.org ความเห็นของท่านที่มีต่อเว็บไซต์ของสำนักงานผู้ดูแลนักเรียนฯ

.....

17. In overall, what is the best thing about OEA's service? Please explain. บริการของ สนร. ที่คุณประทับใจ

.....

18. In overall, what is the worst thing about OEA's service? Please explain. บริการของ สนร. ที่คุณไม่ประทับใจ

.....

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

.....

.....

.....  
20. Opinion about this survey. โปรดให้ความเห็นเกี่ยวกับแบบสอบถามนี้ เพื่อ สนร.จะนำไปแก้ไขปรับปรุง  
ต่อไป  
.....  
.....

-----