

## ความพึงพอใจในการติดต่อประสานงานความร่วมมือทางวิชาการด้านการปศุสัตว์ระหว่างประเทศ

นางสาวเพลินพรรณ เขตต์กัน นางสาวพจนา สากระแสร์

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการติดต่อประสานงานความร่วมมือทางวิชาการด้านการปศุสัตว์ระหว่างประเทศ กับบุคลากรในกลุ่มความร่วมมือทางวิชาการระหว่างประเทศ กองความร่วมมือด้านการปศุสัตว์ระหว่างประเทศ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะการมาใช้บริการ และการรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และเพื่อศึกษาปัญหา/อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ในการติดต่อประสานงานความร่วมมือทางวิชาการ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือผู้ที่มาใช้บริการติดต่อประสานงานความร่วมมือทางวิชาการ กองความร่วมมือด้านการปศุสัตว์ระหว่างประเทศ กรมปศุสัตว์ กรุงเทพฯ จำนวน 169 ราย ในเดือนมกราคม 2560 – สิงหาคม 2560 เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบแบบที และค่าความแปรปรวน กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการติดต่อประสานงานความร่วมมือทางวิชาการด้านการปศุสัตว์ระหว่างประเทศ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการติดต่อประสานงานความร่วมมือทางวิชาการด้านการปศุสัตว์ระหว่างประเทศของบุคลากรในกลุ่มความร่วมมือทางวิชาการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าเพศ และการรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรในกลุ่มความร่วมมือทางวิชาการ กองความร่วมมือด้านการปศุสัตว์ระหว่างประเทศ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และลักษณะการมาใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรในกลุ่มความร่วมมือทางวิชาการ กองความร่วมมือด้านการปศุสัตว์ระหว่างประเทศ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ บุคลากรในกลุ่มความร่วมมือทางวิชาการ กองความร่วมมือด้านการปศุสัตว์ระหว่างประเทศ ควรจัดทำเอกสารแนะนำเกี่ยวกับโครงสร้างหน่วยงาน หน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร หรือข้อมูลความร่วมมือทางวิชาการที่น่าสนใจ หรือเป็นปัจจุบัน ในรูปแบบ สื่อประสม เอกสาร แผ่นพับ สำหรับเผยแพร่ให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการ เพื่อเพิ่มความเข้าใจและความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการ นอกจากนี้ยังควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรือสังคมออนไลน์ เพื่อให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย และรวดเร็ว

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ การติดต่อประสานงานความร่วมมือทางวิชาการด้านการปศุสัตว์ระหว่างประเทศ  
กองความร่วมมือด้านการปศุสัตว์ระหว่างประเทศ

กลุ่มความร่วมมือทางวิชาการ กองความร่วมมือด้านการปศุสัตว์ระหว่างประเทศ กรมปศุสัตว์

**Satisfactions on Technical Cooperation Services of Technical Cooperation Group,  
Division of International Livestock Cooperation**

Ploenphan Ketkan, Photchana Sakrasaer

**Abstract**

This study aimed to measure the satisfaction level on technical cooperation services of the technical cooperation group, Division of International Livestock Cooperation, to compare the clients' satisfactions on technical cooperation services classified by personal characteristics, service channel characteristic and perception of services procedure and process and to analyze services problem and obstacles and advices some suggestion to technical cooperation services of the technical cooperation group, Division of International Livestock Cooperation. The sample group brings about 169 clients in Department of Livestock Development, Bangkok which were incidentally sampling by questionnaire and tested by Cornbush's alpha measure. The statistics used in analyzing data were percentage, mean, standard deviation, t-statistic test and covariance analysis.

The studying result in generality was the clients' satisfaction on technical cooperation services of the technical cooperation group, Division of International Livestock Cooperation was high level. The hypothesis testing result in generality was different genders and different perceptions of service procedure and process clients had significantly different satisfaction on technical cooperation services of the technical cooperation group, Division of International Livestock Cooperation which was 0.05. However different age, occupation, income and service channel characteristics of the clients did not clause clients' satisfaction differently.

Finally, the result of this study was expected that the technical cooperation group, Division of International Livestock Cooperation's officials should provide suggestion to clients to understand the organization structure, personal's responsibility and the interesting or updated technical cooperation information for the clients. Besides, the officials should provide public relation of the relevant news on technical cooperation with many procedures such as multimedia, document, pamphlet or online communication to fulfills the clients s' satisfaction.

**Key words:** Satisfaction Technical Cooperation Services Division of International Livestock Cooperation

Technical cooperation group, Division of International Livestock Cooperation, Department of Livestock Development, Bangkok 10400