

ชื่อเรื่อง	คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ชื่อผู้เขียน	นางสาวศิริอัจฉรา ทิพย์วงศ์
ชื่อปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพัฒนา
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	ศาสตราจารย์ ดร.นำชัย ทนุผล

### บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อทราบถึงลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล 2) เพื่อศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยที่เป็นอาจารย์ และนักศึกษาที่เคยมาติดต่อเรื่องทุนและกิจกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกประเทศกับกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำนวน 60 คน โดยได้ค่าความเชื่อมั่น 0.78 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่นำไปเก็บข้อมูล ช่วงเดือน มิถุนายน 2549 และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences: SPSS)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุโดยเฉลี่ย 31 ปี ราชการโดยเฉลี่ย 7 ปี ส่วนใหญ่ผู้ให้ข้อมูลที่มาติดต่อสังกัดหน่วยงานคณะผลิตกรรมการเกษตรมากที่สุดและน้อยสุดสังกัดคณะวิศวกรรมและอุตสาหกรรมเกษตร โดยมีลักษณะงานที่มาติดต่อขอรับบริการ คือ ด้านทุนการศึกษา และการฝึกอบรม จัดงาน ประชุม สัมมนาและงานวิจัยต่างประเทศ มากที่สุด

สำหรับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีทรรศนะว่าคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ อยู่ในระดับที่มีคุณภาพ ในมิติด้านการให้ความใส่ใจ มิติด้านการบริการอย่างเต็มใจ มิติด้านการบริการอย่างจริงใจ มิติด้านการให้บริการอย่างรู้ใจ และมิติด้านการบริการอย่างมีน้ำใจ

ส่วนคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ ระดับที่ไม่มีคุณภาพ ในมิติด้านการให้ความสนใจ มิติด้านการบริการอย่างตั้งใจ และมิติด้านการบริการอย่างเข้าใจ

<b>Title</b>	Study of the Quality of Providing Services by International Affairs Staff of Maejo University
<b>Author</b>	Miss Siriacha Tippayawong
<b>Degree of</b>	Master of Arts in Development Administration
<b>Advisory Committee Chairperson</b>	Professor Dr.Numchai Thanupon

### ABSTRACT

This study on the quality of providing services by the international affairs staff of Maejo University, was conducted in order to: 1) to obtain knowledge on the characteristics of study respondents, and 2) to investigate the quality of providing services by the international affairs staff of Maejo University. Study respondents included 60 government officers, state employees who worked as university lecturers, and students, who have contacted the international affairs division about scholarship funds and other activities in both local and international levels. Data were collected through questionnaires during the month of July 2006 and which were then analyzed by the use of the statistical software package program for social science (Statistical Package for the Social Sciences: SPSS).

Results of the study showed that majority of the data respondents had an average age of 31 years and had been working in the government for 7 years. These study respondents were affiliated mostly with the Faculty of Agricultural Production and least with the Faculty of Engineering and Agro-Industry. They had contacted the international affairs division requesting for services mostly on foreign scholarships and training programs, study trips, conferences, seminars and research activities.

On the quality of providing services by the international affairs division, results indicated that most of the respondents envisioned that the division staff had quality in providing services in terms of attention, willingness, sincerity, knowledge and kindness.

Further results showed that there was no quality of providing services by the international affairs staff in various dimensions of interest, intention and understanding.