

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของฝ่ายบริการวิชาศึกษาทั่วไป สำนักบริหารการศึกษ

ส่วนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

1. เพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 และเป็นเพศชาย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	2	33.33
หญิง	4	66.67
รวม	6	100

2. อายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 41-49 ปี มากที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
41-49 ปี	4	66.67
50 ปีขึ้นไป	2	33.33
รวม	6	100

3. ประเภทผู้รับบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามใหญ่เป็นอาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาศึกษาทั่วไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 100 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเภทผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาศึกษาทั่วไป	6	100
รวม	6	100

4. ตำแหน่งทางวิชาการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และไม่มีตำแหน่งทางวิชาการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 50 (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ตำแหน่งทางวิชาการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่งทางวิชาการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์	3	50
ไม่มีตำแหน่งทางวิชาการ	3	50
รวม	6	100

5. อายุงานที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงานที่ทำงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นเวลา 11-20 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 และอายุงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 อายุงานที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุงานที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
11-20 ปี	4	66.67
มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป	2	33.33
รวม	6	100

6. หน่วยงานที่สังกัด

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาได้แก่ คณะเกษตร คณะทรัพยากรธรรมชาติและอุตสาหกรรมเกษตร คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ จำนวนเท่ากัน คือ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 หน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

หน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณะเกษตร	1	16.67
คณะศึกษาศาสตร์	1	16.67
คณะวิทยาศาสตร์	1	16.67
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์	2	33.33
คณะทรัพยากรธรรมชาติและอุตสาหกรรมเกษตร	1	16.67
รวม	6	100

7. กลุ่มสาระวิชาศึกษาทั่วไปที่รับผิดชอบ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับผิดชอบกลุ่มสาระอยู่ดีมีสุข กลุ่มสาระศาสตร์แห่งผู้ประกอบการ จำนวนเท่ากัน คือ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาเป็นกลุ่มสาระพลเมืองไทยและพลเมืองโลก กลุ่มสาระสุนทรียศาสตร์ จำนวนเท่ากัน คือ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 กลุ่มสาระวิชาศึกษาทั่วไปที่ผู้ตอบแบบสอบถามรับผิดชอบ

กลุ่มสาระวิชา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อยู่ดีมีสุข	2	33.33
ศาสตร์แห่งผู้ประกอบการ	2	33.33
พลเมืองไทยและพลเมืองโลก	1	16.67
สุนทรียศาสตร์	1	16.67
รวม	6	100

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายบริการวิชาศึกษาทั่วไป สำนักบริหารการศึกษ

จากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายบริการวิชาศึกษาทั่วไป พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายบริการวิชาศึกษาทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ตามลำดับดังนี้ (ตารางที่ 8 และตารางที่ 9)

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อช่องทางความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67
- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20
- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83
- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80
- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการแต่งกายสุภาพและเหมาะสมกับกาลเทศะ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60
- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดูแลเอาใจใส่ กระจื่อรีอรั้น เต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17
- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง รอบคอบ ปฏิบัติงานให้เป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00
- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อความสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80
- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้คำแนะนำ อธิบาย และตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน และตรงประเด็น อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้ความเข้าใจ สามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20
- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและสภาพแวดล้อมดี อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการตรงตามความต้องการ (ถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาด) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00
- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการแจ้งกลับและ/หรือติดตามการขอรับบริการได้รวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00
- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00
- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83
- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการทันต่อความต้องการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายบริการวิชาศึกษาทั่วไป สำนักบริหารการศึกษ

ความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย N=6	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	3.80	มาก
2. ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก	3.67	มาก
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	3.83	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.20	มาก
5. ช่องทางความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร	4.67	มากที่สุด

ความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย N=6	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
1. ให้คำแนะนำ อธิบาย และตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนและตรงประเด็น	3.60	มาก
2. มีความสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	3.80	มาก
3. พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร	4.40	มาก
4. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.17	มาก
5. แต่งกายสุภาพและเหมาะสมกับกาลเทศะ	4.60	มากที่สุด
6. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง รอบคอบ ปฏิบัติงานให้เป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือ	4.00	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
1. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้ความเข้าใจ สามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจน	4.20	มาก
2. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและสภาพแวดล้อมดี	4.20	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ (ถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	4.00	มาก
2. ได้รับบริการทันต่อความต้องการ	3.67	มาก
3. การแจ้งกลับและ/หรือติดตามการขอรับบริการได้รวดเร็ว	4.00	มาก
4. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	4.00	มาก
5. ความพึงพอใจในภาพรวม	3.83	มาก

*หมายเหตุ : ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

4.51-5.00 หมายถึง ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด

3.51-4.50 หมายถึง ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มาก

2.51-3.50 หมายถึง ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ปานกลาง

1.51-2.50 หมายถึง ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับ น้อย

1.00-1.50 หมายถึง ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ตารางที่ 9 ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายบริการวิชาการศึกษาทั่วไป สำนักบริหารการศึกษ

หัวข้อวิชา	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)													
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ควรปรับปรุง		ไม่พึงพอใจ		ไม่ระบุ	
	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ														
1. ความชัดเจนในการ อธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	2	33.33	-	-	3	50	-	-	-	-	-	-	1	16.67

หัวข้อวิชา	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)													
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ควรปรับปรุง		ไม่พึงพอใจ		ไม่ระบุ	
	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ
2. ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก	3	50	-	-	1	16.67	2	33.33	-	-	-	-	-	-
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	2	33.33	2	33.33	1	16.67	1	16.67	-	-	-	-	-	-
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	2	33.33	2	33.33	1	16.67	-	-	-	-	-	-	1	16.67
5. ช่องทางความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร	4	66.67	2	33.33	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ														
1. ให้คำแนะนำ อธิบาย และตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน และตรงประเด็น	1	16.67	2	33.33	1	16.67	1	16.67	-	-	-	-	1	16.67
2. มีความสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	2	33.33	1	16.67	1	16.67	1	16.67	-	-	-	-	1	16.67
3. พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร	2	33.33	3	50	-	-	-	-	-	-	-	-	1	16.67
4. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	3	50	2	33.33	-	-	1	16.67	-	-	-	-	-	-
5. แต่งกายสุภาพและเหมาะสมกับกาลเทศะ	3	50	2	33.33	-	-	-	-	-	-	-	-	1	16.67
6. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง รอบคอบ ปฏิบัติงานให้เป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือ	2	33.33	3	50	-	-	1	16.67	-	-	-	-	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก														
1. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้ความเข้าใจ สามารถ	2	33.33	2	33.33	1	16.67	-	-	-	-	-	-	1	16.67

หัวข้อวิชา	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)													
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ควรปรับปรุง		ไม่พึงพอใจ		ไม่ระบุ	
	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ
ตอบคำถามได้อย่างชัดเจน														
2. สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	2	33.33	2	33.33	1	16.67	-	-	-	-	-	-	1	16.67
ด้านคุณภาพการให้บริการ														
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ (ถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	2	33.33	3	50	-	-	1	16.67	-	-	-	-	-	-
2. ได้รับบริการทันต่อความต้องการ	1	16.67	3	50	1	16.67	1	16.67	-	-	-	-	-	-
3. การแจ้งกลับและ/หรือติดตามการขอรับบริการได้รวดเร็ว	2	33.33	3	50	-	-	1	16.67	-	-	-	-	-	-
4. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	2	33.33	3	50	-	-	1	16.67	-	-	-	-	-	-
5. ความพึงพอใจในภาพรวม	2	33.33	2	33.33	1	16.67	1	16.67	-	-	-	-	-	-

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ดีแล้วครับ มีการปรับปรุงการทำงานดีกว่าเมื่อก่อนขึ้นมากครับ ขอให้พัฒนาดีขึ้นเรื่อย ๆ นะครับ
- ขอให้ปรับปรุงระยะเวลาในการแก้ไขปรับปรุงรายวิชาให้มีความกระชับมากยิ่งขึ้น
- การปรับปรุงรายวิชา สิ่งสำคัญคือเนื้อหารายวิชา วิธีการจัดการเรียนการสอน ผลสัมฤทธิ์ในการเรียน แต่ให้ความสำคัญกับรูปแบบการเขียน หากเป็นเช่นนี้ เจ้าหน้าที่ควรดำเนินการ จะสะดวกกว่า แต่ใช้วิธีการส่ง E-mail ให้แก้ไข
- เสนอให้มีการอัปเดต ‘ฟอร์มเอกสารต่าง ๆ’ ที่มีการเปลี่ยนแปลงจากที่ประชุม ทุกช่องทางติดต่อ เช่น บันทึกรายข้อความ, เอกสาร Download, หน้า Website, Line กลุ่ม (หากมี)