



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานจัดการระบบคุณภาพและกิจการพิเศษ สำนักศึกษาทั่วไป โทร. 2109

ที่ อว 0605.25/ ๑๙๓๒๓

วันที่ ๓ พฤษภาคม 2565

เรื่อง รายงานผลการประเมินความคาดหวัง-ความพึงพอใจ-ความไม่พึงพอใจในการให้บริการ
ของสำนักงานเลขาธิการสำนักศึกษาทั่วไป

เรียน ผู้อำนวยการสำนักศึกษาทั่วไป

ตามที่ งานจัดการระบบคุณภาพและกิจการพิเศษได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบจัดทำตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สำนักศึกษาทั่วไป ทั้งนี้มีการเก็บข้อมูลความคาดหวัง-ความพึงพอใจ-ความไม่พึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสำนักศึกษาทั่วไป ระหว่างวันที่ 20 มีนาคม - 30 เมษายน 2565 โดยมีผู้เข้ามารับบริการตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 376 คน โดยใช้ข้อมูลประกอบการอ้างอิงตัวชี้วัด ดังต่อไปนี้

1. ตัวชี้วัดที่ 5 คะแนนเฉลี่ยของผลประเมินความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการคณะ/หน่วยงาน
2. ตัวชี้วัดที่ 6 คะแนนเฉลี่ยของผลประเมินความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการคณะ/หน่วยงาน
3. ตัวชี้วัดที่ 7 คะแนนเฉลี่ยของผลประเมินความไม่พึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการคณะ/หน่วยงาน
4. ตัวชี้วัดที่ 8 คะแนนเฉลี่ยของผลประเมินความไม่พึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการคณะ/หน่วยงาน

ทั้งนี้ งานจัดการระบบคุณภาพและกิจการพิเศษจะดำเนินการรายงานผลตามตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องตามเวลาที่กำหนดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เพื่อโปรดทราบ

เพื่อโปรดพิจารณาสั่งการ

เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ/ลงนาม

เห็นควรมอบ/แจ้ง

ในชื่อของนาย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักศึกษาทั่วไป
- เพื่อโปรดทราบและพิจารณาให้รอบ
- เห็นควรมอบหมายการ. เรือ...
- ด่วนเรียนในสัปดาห์ต่อไป

(นายปริญญา จามสุทธิ)

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จินตพร จันศิริ (จัดบรรจง))

รองผู้อำนวยการสำนักศึกษาทั่วไปฝ่ายพัฒนาวิชาการ

ผู้ร่าง/ผู้พิมพ์
11.๕.๑.69
ผู้ทาน
ผู้ตรวจ
ผู้ตรวจ

(นางพัชรนันท์ ศรีแก่นจันทร์) (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จินตพร จันศิริเสกษณ์)

หัวหน้าสำนักงานเลขาธิการสำนักศึกษาทั่วไป

ผู้อำนวยการสำนักศึกษาทั่วไป 12 พ.ค. 2565

สรุปผลการประเมินความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
ของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาทั่วไป ปีงบประมาณ 2565

ตารางที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบประเมินความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ
ของผู้รับบริการของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาทั่วไป

ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	137	36.44
หญิง	239	63.56
2. สถานภาพ		
อาจารย์	110	29.25
นิสิต	149	39.63
บุคลากรสายสนับสนุน	100	26.60
บุคคลทั่วไป	17	4.52

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ
ของผู้รับบริการของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาทั่วไป ทั้งหมด 376 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 239 คน
คิดเป็นร้อยละ 63.56 ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีสถานะภาพเป็นนิสิต จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 39.63

ตารางที่ 2 งานในสำนักงานเลขานุการสำนักศึกษาทั่วไปที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการ

งานที่ติดต่อรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
งานศูนย์ภาษา	64	17.02
งานตารางเรียนตารางสอบ	35	9.31
งานจัดสอบ	31	8.24
งานพัฒนาอาจารย์	26	6.91
งานพัฒนานิสิต	26	6.91
งานพัฒนาหลักสูตร	19	5.05
งานอาคารและภูมิทัศน์	16	4.26
งานการเงิน	14	3.72
งานวิเคราะห์ข้อสอบและคลังข้อสอบ	14	3.72
งานธุรการ	13	3.46
งานพัสดุ	12	3.19
งานการประชุม	11	2.93
งานบุคคล	11	2.93
งานแผนและงบประมาณ	9	2.39
งานวิจัย	9	2.39
งานบริหารจัดการห้องเรียนรวม	7	1.86
งานประชาสัมพันธ์	7	1.86
งานพิมพ์	7	1.86
งานเลขานุการ	7	1.86
งาน TQA.	6	1.60
งานสื่อวัตกรรมการเรียนการสอน	6	1.60
งาน ก.พ.ร.	5	1.33
งานจัดการความรู้	5	1.33
งานแม่บ้าน	4	1.06
งานยานยนต์	4	1.06
งานความเสี่ยงและควบคุมภายใน	3	0.80
งานโสตทัศนศึกษา	3	0.80
งานกิจการพิเศษ	2	0.53
รวมทั้งสิ้น	376	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานเลขานุการสำนักงานศึกษาทั่วไปเข้ามาตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 376 คน งานในสำนักเลขานุการการศึกษาทั่วไปที่ผู้ให้บริการเข้ามาให้บริการ 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ งานศูนย์ภาษา จำนวน 64 คน (ร้อยละ 17.02) งานตารางเรียนตารางสอน จำนวน 35 คน (ร้อยละ 9.31) และงานจัดสอบ จำนวน 31 คน (ร้อยละ 8.24) ทั้งนี้งานที่ผู้ให้บริการเข้ามาให้บริการ 3 ลำดับสุดท้าย เรียงตามลำดับ คือ งานแม่บ้าน และงานยานยนต์ จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.06) งานความเสี่ยงและควบคุมภายใน และงานโสตทัศนศึกษา จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.08) และงานกิจการพิเศษมีผู้ให้บริการเป็นลำดับสุดท้าย จำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 0.53)

ตารางที่ 3 ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการสำนักงานศึกษาทั่วไป

ประเด็นการประเมิน	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ						
1. ผู้รับบริการได้รับความสะดวกจากการให้บริการ	4.03	0.53	มาก	3.81	0.54	มาก
2. ผู้รับบริการได้รับความรวดเร็วจากการให้บริการ	4.33	0.57	มากที่สุด	4.00	0.71	มาก
3. ผู้รับบริการได้รับความถูกต้องจากการให้บริการ	4.34	0.52	มากที่สุด	4.13	0.68	มาก
รวม	4.23	0.54	มากที่สุด	3.98	0.64	มาก
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
1. ผู้ให้บริการใช้วาจาสุภาพในการให้บริการ	4.24	0.45	มากที่สุด	3.65	0.79	มาก
2. ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.51	0.53	มากที่สุด	3.86	0.72	มาก
3. ผู้ให้บริการสามารถถ่ายทอด และสื่อสารให้ผู้รับบริการมีความเข้าใจ	4.42	0.56	มากที่สุด	3.81	0.82	มาก
4. ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ	4.43	0.57	มากที่สุด	3.84	0.77	มาก
5. ผู้ให้บริการให้คำปรึกษาคำแนะนำที่เป็นประโยชน์	4.44	0.56	มากที่สุด	3.91	0.64	มาก
รวม	4.41	0.53	มากที่สุด	3.81	0.75	มาก
รวมทั้งหมด	4.34	0.54	มากที่สุด	4.07	0.66	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานเลขานุการสำนักงานศึกษาทั่วไปมีความคาดหวังในการให้บริการในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$) ทั้งนี้พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ประเด็นผู้รับบริการได้รับความถูกต้องจากการให้บริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังเป็นลำดับแรก ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$) และประเด็นผู้รับบริการได้รับความสะดวกจากการให้บริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังเป็นลำดับสุดท้าย ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) ทั้งนี้ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$)

เมื่อพิจารณารายประเด็น ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือประเด็น ผู้รับบริการได้รับความถูกต้องจากการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ในระดับมาก ($\bar{X}=4.13$) และประเด็นผู้รับบริการได้รับความสะดวกจากการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้ายในระดับมาก ($\bar{X}=3.81$) ทั้งนี้ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ ผู้ให้บริการให้คำปรึกษาคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X}=3.91$) และประเด็นผู้ให้บริการใช้วาจาสุภาพในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย ในระดับมาก ($\bar{X}=3.65$)

ตารางที่ 4 ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์

ด้านการให้บริการ/ผู้รับบริการ	ความไม่พึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1. อาจารย์	-	-	-
2. นิสิต	-	-	-
3. บุคลากรสายสนับสนุน	0.04	0.40	น้อยที่สุด
4. บุคคลทั่วไป	-	-	-
รวม	0.01	0.10	น้อยที่สุด
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ			
1. อาจารย์	0.24	0.99	น้อยที่สุด
2. นิสิต	0.26	1.04	น้อยที่สุด
3. บุคลากรสายสนับสนุน	0.09	1.61	น้อยที่สุด
4. บุคคลทั่วไป	0.53	1.50	น้อยที่สุด
รวม	0.28	1.28	น้อยที่สุด
รวมทั้งหมด	0.14	0.16	น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของสำนักเลขานุการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X}=0.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจมากที่สุด ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X}=0.28$) เมื่อพิจารณาตามสถานภาพผู้ใช้บริการ พบว่า บุคคลทั่วไปมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X}=0.53$) และบุคลากรสายสนับสนุนมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการน้อยที่สุดในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X}=0.09$) ด้านกระบวนการให้บริการ อาจารย์ นิสิต และบุคคลทั่วไปไม่มีความไม่พึงพอใจในการให้บริการ ทั้งนี้บุคลากรสายสนับสนุนมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการ ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X}=0.04$)

ผลการประเมินความไม่พึงพอใจ

จากการประเมินความไม่พึงพอใจในการให้บริการของสำนักเลขานุการสำนักงานศึกษาทั่วไป มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 376 คน ไม่พึงพอใจในการให้บริการทั้งสิ้น 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.52 โดยมีประเด็นความไม่พึงพอใจรายด้านดังนี้

1. ด้านกระบวนการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจทั้งสิ้น 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.27 ไม่พึงพอใจในประเด็น ขั้นตอนยุ่งยาก บริการล่าช้า

2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจทั้งสิ้น 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.52 ไม่พึงพอใจในประเด็น การให้คำแนะนำในการแก้ปัญหา การใช้คำพูดไม่เหมาะสม การเข้าใจงานที่รับผิดชอบให้มาก การศึกษาระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม การติดตามผู้ใช้บริการ และความเอาใจใส่ในการให้บริการ

ตารางที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับอาจารย์ที่เข้ามาใช้บริการที่สำนักเลขานุการสำนักงานศึกษาทั่วไป

ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	46	41.82
หญิง	64	52.18
รวมทั้งสิ้น	110	100

จากตารางที่ 5 พบว่าอาจารย์ที่เข้ามาใช้บริการที่สำนักเลขานุการสำนักงานศึกษาทั่วไปตอบแบบประเมินทั้งหมด 110 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 52.18 และเพศชาย จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 41.82

ตารางที่ 6 งานในสำนักเลขานุการสำนักศึกษาทั่วไปที่อาจารย์เข้ามาใช้บริการ

งานที่ติดต่อรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
งานพัฒนาอาจารย์	19	17.27
งานศูนย์ภาษา	12	10.91
งานตารางเรียนตารางสอบ	11	10.00
งานการเงิน	9	8.18
งานการประชุม	7	6.36
งานจัดสอบ	7	6.36
งานพัฒนานิสิต	6	5.45
งานธุรการ	5	4.55
งานพัฒนาหลักสูตร	5	4.55
งานวิเคราะห์ข้อสอบและคลังข้อสอบ	5	4.55
งานสื่อวัตกรรมการเรียนการสอน	4	3.64
งานแผนและงบประมาณ	3	2.73
งานบริหารจัดการห้องเรียนรวม	2	1.82
งานยานยนต์	2	1.82
งานเลขานุการ	2	1.82
งานวิจัย	2	1.82
งานสารสนเทศ	2	1.82
งาน TQA.	1	0.91
งาน ก.พ.ร.	1	0.91
งานบุคคล	1	0.91
งานประชาสัมพันธ์	1	0.91
งานพัสดุ	1	0.91
งานแม่บ้าน	1	0.91
งานอาคารและภูมิทัศน์	1	0.91
รวมทั้งสิ้น	110	100

จากตารางที่ 6 พบว่า อาจารย์ที่ใช้บริการสำนักเลขานุการสำนักศึกษาทั่วไปตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 110 คน งานในสำนักเลขานุการสำนักศึกษาทั่วไปที่อาจารย์เข้ามาใช้บริการ 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ งานพัฒนาอาจารย์ จำนวน 19 คน (ร้อยละ 17.27) งานศูนย์ภาษา จำนวน 12 คน (ร้อยละ 10.91) และงานตารางเรียนตารางสอบ จำนวน 10 คน (ร้อยละ 10.00) ทั้งนี้งานที่อาจารย์เข้ามาใช้บริการ 3 ลำดับสุดท้าย เรียงตามลำดับ คือ งาน

แผนและงบประมาณ จำนวน 3 คน (ร้อยละ 2.73) งานบริหารจัดการห้องเรียนรวม งานยานยนต์ งานเลขานุการ งานวิจัย และงานสารสนเทศ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 1.82) งาน TQA งาน ก.พ.ร. งานบุคคล งานประชาสัมพันธ์ งาน พัสดุ งานแม่บ้าน งานอาคารและภูมิทัศน์ อาจารย์ใช้บริการเป็นลำดับสุดท้าย จำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 0.91)

ตารางที่ 7 ความคาดหวัง และความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ
สำนักศึกษาทั่วไป

ประเด็นการประเมิน	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ						
1. ผู้รับบริการได้รับความสะดวกจากการให้บริการ	4.03	0.58	มาก	3.89	0.60	มาก
2. ผู้รับบริการได้รับความรวดเร็วจากการให้บริการ	4.23	0.60	มากที่สุด	4.07	0.76	มาก
3. ผู้รับบริการได้รับความถูกต้องจากการให้บริการ	4.26	0.52	มากที่สุด	4.25	0.77	มากที่สุด
รวม	4.17	0.57	มาก	4.07	0.71	มาก
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
1. ผู้ให้บริการใช้วาจาสุภาพในการให้บริการ	4.15	0.40	มาก	4.02	0.64	มาก
2. ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.35	0.55	มากที่สุด	4.25	0.77	มากที่สุด
3. ผู้ให้บริการสามารถถ่ายทอด และสื่อสารให้ ผู้รับบริการมีความเข้าใจ	4.27	0.57	มากที่สุด	4.21	0.68	มากที่สุด
4. ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในงานที่ ให้บริการ	4.19	0.60	มาก	4.09	0.71	มาก
5. ผู้ให้บริการให้คำปรึกษาคำแนะนำที่เป็น ประโยชน์	4.25	0.61	มากที่สุด	4.21	0.71	มากที่สุด
รวม	4.24	0.55	มากที่สุด	4.16	0.70	มาก
รวมทั้งหมด	4.22	0.55	มากที่สุด	4.12	0.71	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า อาจารย์ที่ใช้บริการสำนักงานเลขานุการสำนักศึกษาทั่วไปมีความคาดหวังในการให้บริการในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.22) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านบุคลากรที่ให้บริการ อาจารย์มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.24) ทั้งนี้พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ประเด็นผู้รับบริการได้รับความถูกต้องจากการให้บริการ อาจารย์มีความคาดหวังเป็นลำดับแรก ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.26) และประเด็นผู้รับบริการได้รับความสะดวกจากการให้บริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังเป็นลำดับสุดท้าย ในระดับมาก (\bar{X} =4.03) ทั้งนี้ด้านบุคลากรที่ให้บริการ อาจารย์มีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด ในระดับมาก (\bar{X} =4.16) เมื่อพิจารณารายประเด็น ประเด็นที่อาจารย์มีความพึงพอใจมากที่สุดคือประเด็น ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ พึงพอใจในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.25) และประเด็นผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ

อาจารย์มีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้ายในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) ทั้งนี้ด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการ ประเด็นที่อาจารย์มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ ผู้รับบริการได้รับความถูกต้องจากการให้บริการ อาจารย์มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$) และประเด็นผู้รับบริการได้รับความสะดวกจากการให้บริการ อาจารย์มีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$)

ตารางที่ 8 ความไม่พึงพอใจของอาจารย์ที่เข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเลขานุการการศึกษาทั่วไปที่มีต่อการให้บริการของสำนักเลขานุการการศึกษาทั่วไป

ด้านการให้บริการ/ผู้รับบริการ	ความไม่พึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	-	-	-
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	0.24	0.99	น้อยที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า อาจารย์ที่เข้ามาใช้บริการที่สำนักเลขานุการการศึกษาทั่วไปมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของบุคลากรสำนักเลขานุการการศึกษาทั่วไปในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 0.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านบุคลากรที่ให้บริการ อาจารย์มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 0.24$) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อาจารย์ไม่มีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของสำนักศึกษาทั่วไป

ผลการประเมินความไม่พึงพอใจ

จากการประเมินความไม่พึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเลขานุการการศึกษาทั่วไป อาจารย์ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 110 คน ไม่พึงพอใจในการให้บริการทั้งสิ้น 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.45 โดยมีประเด็นความไม่พึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการในประเด็น การอธิบายวิธีการปฏิบัติงาน การไม่ให้คำแนะนำที่ชัดเจน การไม่ใส่ใจการให้บริการ การใช้คำพูดไม่เหมาะสม

ตารางที่ 9 ข้อมูลเกี่ยวกับนิสิตที่เข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเลขานุการการศึกษาทั่วไป

ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	57	38.26
หญิง	92	61.74
รวมทั้งสิ้น	149	100

จากตารางที่ 9 พบว่านิสิตที่เข้ามาใช้บริการสำนักงานเลขานุการสำนักศึกษาทั่วไปตอบแบบประเมินทั้งหมด 149 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 61.74 และเพศชาย จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 38.26

ตารางที่ 10 งานในสำนักงานเลขานุการสำนักศึกษาทั่วไปที่นิสิตเข้ามาใช้บริการ

งานที่ติดต่อรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
งานศูนย์ภาษา	31	20.81
งานตารางเรียนตารางสอบ	23	15.44
งานจัดสอบ	23	15.44
งานพัฒนานิสิต	19	12.75
งานพัฒนาหลักสูตร	14	9.40
งานอาคารและภูมิทัศน์	11	7.38
งานวิเคราะห์ข้อสอบและคลังข้อสอบ	9	6.04
งานธุรการ	5	3.36
งานบุคคล	3	2.01
งาน TQA.	2	1.34
งานประชาสัมพันธ์	2	1.34
งานพัฒนาอาจารย์	2	1.34
งานเลขานุการ	2	1.34
งานการประชุม	1	0.67
งานบริหารจัดการห้องเรียนรวม	1	0.67
งานโสตทัศนศึกษา	1	0.67
รวมทั้งสิ้น	149	100

จากตารางที่ 10 พบว่า นิสิตที่ใช้บริการสำนักงานเลขานุการสำนักศึกษาทั่วไปตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 149 คน งานในสำนักศึกษาทั่วไปที่นิสิตเข้ามาใช้บริการ 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ งานศูนย์ภาษา จำนวน 31 คน (ร้อยละ 20.81) งานตารางเรียนตารางสอบ และงานจัดสอบ จำนวน 23 คน (ร้อยละ 15.44) และงานพัฒนานิสิต จำนวน 19 คน (ร้อยละ 12.75) ทั้งนี้งานที่นิสิตเข้ามาใช้บริการ 3 ลำดับสุดท้าย เรียงตามลำดับ คือ งานบุคคล จำนวน 3 คน (ร้อยละ 2.01) งาน TQA. งานประชาสัมพันธ์ งานพัฒนาอาจารย์ และงานเลขานุการ งานละ 2 คน (ร้อยละ 1.34) งานการประชุม งานบริหารจัดการห้องเรียนรวม งานโสตทัศนศึกษา นิสิตใช้บริการเป็นลำดับสุดท้าย งานละ 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 0.67)

ตารางที่ 11 ความคาดหวัง และความพึงพอใจของนิสิตที่เข้ามาใช้บริการสำนักงานเลขานุการสำนักศึกษาทั่วไป
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการสำนักศึกษาทั่วไป

ประเด็นการประเมิน	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ						
1. ผู้รับบริการได้รับความสะดวกจากการให้บริการ	4.07	0.52	มาก	3.81	0.49	มาก
2. ผู้รับบริการได้รับความรวดเร็วจากการให้บริการ	4.42	0.58	มากที่สุด	4.06	0.57	มาก
3. ผู้รับบริการได้รับความถูกต้องจากการให้บริการ	4.41	0.55	มากที่สุด	4.11	0.57	มาก
รวม	4.30	0.55	มากที่สุด	3.99	0.54	มาก
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
1. ผู้ให้บริการใช้วาจาสุภาพในการให้บริการ	4.30	0.49	มากที่สุด	4.05	0.55	มาก
2. ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.59	0.52	มากที่สุด	4.18	0.53	มาก
3. ผู้ให้บริการสามารถถ่ายทอด และสื่อสารให้ผู้รับบริการมีความเข้าใจ	4.50	0.53	มากที่สุด	4.17	0.59	มาก
4. ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ	4.54	0.51	มากที่สุด	4.12	0.61	มาก
5. ผู้ให้บริการให้คำปรึกษาคำแนะนำที่เป็นประโยชน์	4.54	0.50	มากที่สุด	4.22	0.72	มากที่สุด
รวม	4.49	0.51	มากที่สุด	4.15	0.60	มาก
รวมทั้งหมด	4.42	0.53	มากที่สุด	4.09	0.58	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า นิสิตที่ใช้บริการสำนักงานเลขานุการสำนักศึกษาทั่วไปมีความคาดหวังในการให้บริการในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านบุคลากรที่ให้บริการ นิสิตมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.49$) ทั้งนี้พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ประเด็นผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็วจากการให้บริการ นิสิตมีความคาดหวังเป็นลำดับแรก ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$) และประเด็น ผู้รับบริการได้รับความสะดวกจากการให้บริการ นิสิตที่ใช้บริการมีความคาดหวังเป็นลำดับสุดท้าย ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) ทั้งนี้ด้านบุคลากรที่ให้บริการ นิสิตมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณาประเด็นประเด็นที่นิสิตมีความพึงพอใจมากที่สุดคือประเด็น ผู้ให้บริการให้คำปรึกษาคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ นิสิตพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) และประเด็นผู้ให้บริการใช้วาจาสุภาพในการให้บริการ นิสิตมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้ายในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) ทั้งนี้ด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการ ประเด็นที่นิสิตมีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ ผู้รับบริการได้รับความถูกต้องจากการให้บริการ นิสิตมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.11$) และประเด็นผู้รับบริการได้รับความสะดวกจากการให้บริการ นิสิตมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้ายในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$)

ตารางที่ 12 ความไม่พึงพอใจของนิสิตที่เข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเลขานุการสำนักศึกษาทั่วไปที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการสำนักศึกษาทั่วไป

ด้านการให้บริการ/ผู้รับบริการ	ความไม่พึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	-	-	-
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	0.26	1.04	น้อยที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า นิสิตที่เข้ามาใช้บริการสำนักงานเลขานุการสำนักศึกษาทั่วไปมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเลขานุการสำนักศึกษาทั่วไปในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X}=0.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านบุคลากรที่ให้บริการ นิสิตมีความไม่พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X}=0.26$) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ นิสิตไม่มีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของสำนักศึกษาทั่วไป

ผลการประเมินความไม่พึงพอใจ

จากการประเมินความไม่พึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเลขานุการสำนักศึกษาทั่วไป นิสิตที่เข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเลขานุการสำนักศึกษาทั่วไปตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 149 คน ไม่พึงพอใจในการให้บริการทั้งสิ้น 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.01 ประเด็นความไม่พึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการในประเด็น การให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหา และใช้คำพูดไม่เหมาะสมกับการให้บริการ

ตารางที่ 13 ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากรสายสนับสนุนที่เข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเลขานุการสำนักศึกษาทั่วไป

ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	30	30.00
หญิง	70	70.00
รวมทั้งสิ้น	100	100

จากตารางที่ 13 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนเข้ามาใช้บริการสำนักงานเลขานุการสำนักศึกษาทั่วไปตอบแบบประเมินทั้งหมด 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 และเพศชาย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00

ตารางที่ 14 งานในสำนักงานเลขานุการสำนักศึกษาทั่วไปที่บุคลากรสายสนับสนุนเข้ามาให้บริการ

งานที่ติดต่อรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
งานบุคคล	7	7.00
งานพิมพ์	7	7.00
งานวิจัย	7	7.00
งานศูนย์ภาษา	7	7.00
งานแผนและงบประมาณ	6	6.00
งานพัสดุ	6	6.00
งานการเงิน	5	5.00
งานจัดการความรู้	5	5.00
งานพัฒนาอาจารย์	5	5.00
งาน ก.พ.ร.	4	4.00
งานบริหารจัดการห้องเรียนรวม	4	4.00
งานประชาสัมพันธ์	4	4.00
งานอาคารและภูมิทัศน์	4	4.00
งาน TQA.	3	3.00
งานการประชุม	3	3.00
งานความเสี่ยงและควบคุมภายใน	3	3.00
งานธุรการ	3	3.00
งานแม่บ้าน	3	3.00
งานเลขานุการ	3	3.00
งานกิจการพิเศษ	2	2.00
งานยานยนต์	2	2.00
งานสื่อวัตกรรมการเรียนการสอน	2	2.00
งานโสตทัศนศึกษา	2	2.00
งานจัดสอบ	1	1.00
งานตารางเรียนตารางสอบ	1	1.00
งานพัฒนานิสิต	1	1.00
รวมทั้งสิ้น	100	100

จากตารางที่ 14 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนที่เข้ามาใช้บริการสำนักงานเลขานุการสำนักศึกษาทั่วไป ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 100 คน งานในสำนักศึกษาทั่วไปที่บุคลากรสายสนับสนุนเข้ามาใช้บริการ 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ งานบุคคล งานพิมพ์ งานวิจัย และงานศูนย์ภาษา งานละ 7 คน (ร้อยละ 7.00) งานแผนและงบประมาณ และงานพัสดุ งานละ 6 คน (ร้อยละ 6.00) งานการเงิน งานจัดการความรู้ และงานพัฒนาอาจารย์ งานละ 5 คน (ร้อยละ 5) ทั้งนี้งานที่บุคลากรสายสนับสนุนเข้ามาใช้บริการ 3 ลำดับสุดท้าย เรียงตามลำดับ คือ งาน TQA. งานการประชุม งานความเสี่ยงและควบคุมภายใน งานธุรการ งานแม่บ้าน และงานเลขานุการ งานละ 3 คน (ร้อยละ 3.00) งานกิจกรรมพิเศษ งานยานยนต์ งานสื่อนวัตกรรมการเรียนการสอน และงานโสตทัศนศึกษา งานละ 2 คน (ร้อยละ 2.00) งานจัดสอบ งานตารางเรียนตารางสอบ และงานพัฒนานิสิต บุคลากรสายสนับสนุนใช้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย งานละ 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.00)

ตารางที่ 15 ความคาดหวัง และความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อการให้บริการของสำนักเลขานุการ สำนักศึกษาทั่วไป

ประเด็นการประเมิน	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ						
1. ผู้รับบริการได้รับความสะดวกจากการให้บริการ	3.92	0.49	มาก	3.72	0.57	มาก
2. ผู้รับบริการได้รับความรวดเร็วจากการให้บริการ	4.32	0.51	มากที่สุด	3.82	0.82	มาก
3. ผู้รับบริการได้รับความถูกต้องจากการให้บริการ	4.33	0.49	มากที่สุด	4.02	0.72	มาก
รวม	4.19	0.50	มาก	3.85	0.70	มาก
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
1. ผู้ให้บริการใช้วาจาสุภาพในการให้บริการ	4.23	0.42	มากที่สุด	4.07	0.41	มาก
2. ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.53	0.50	มากที่สุด	4.03	0.66	มาก
3. ผู้ให้บริการสามารถถ่ายทอด และสื่อสารให้ผู้รับบริการมีความเข้าใจ	4.42	0.57	มากที่สุด	3.99	0.85	มาก
4. ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ	4.49	0.54	มากที่สุด	4.04	0.80	มาก
5. ผู้ให้บริการให้คำปรึกษาคำแนะนำที่เป็นประโยชน์	4.47	0.54	มากที่สุด	4.01	0.82	มาก
รวม	4.43	0.51	มากที่สุด	4.03	0.71	มาก
รวมทั้งหมด	4.34	0.51	มากที่สุด	3.96	0.71	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนที่ใช้บริการสำนักงานเลขานุการสำนักงานศึกษาทั่วไปมีความคาดหวังในการให้บริการในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านบุคลากรที่ให้บริการ บุคลากรสายสนับสนุนมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$) ทั้งนี้พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ประเด็นผู้รับบริการได้รับความถูกต้องจากการให้บริการ บุคลากรสายสนับสนุนมีความคาดหวังเป็นลำดับแรกในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$) และประเด็นผู้รับบริการได้รับความสะดวกจากการให้บริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังเป็นลำดับสุดท้าย ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.92$) ทั้งนี้ด้านบุคลากรที่ให้บริการ บุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.03$) เมื่อพิจารณารายประเด็น ประเด็นที่บุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็น ผู้ให้บริการใช้วาจาสุภาพในการให้บริการ พึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.07$) และประเด็นผู้ให้บริการสามารถถ่ายทอด และสื่อสารให้ผู้รับบริการมีความเข้าใจ บุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.99$) ทั้งนี้ด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการ ประเด็นที่บุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ ผู้รับบริการได้รับความถูกต้องจากการให้บริการ บุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.02$) และประเด็นผู้รับบริการได้รับความสะดวกจากการให้บริการ บุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้ายในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.72$)

ตารางที่ 16 ความไม่พึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนที่เข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเลขานุการสำนักงานศึกษาทั่วไป

ด้านการให้บริการ/ผู้รับบริการ	ความไม่พึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	0.04	0.40	น้อยที่สุด
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	0.09	1.61	น้อยที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเลขานุการสำนักงานศึกษาทั่วไปในระดับน้อยที่สุดทั้ง 2 ด้าน ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความไม่พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 0.04$) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ บุคลากรสายสนับสนุนมีความไม่พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 0.09$)

ผลการประเมินความไม่พึงพอใจ

จากการประเมินความไม่พึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเลขานุการสำนักงานศึกษาทั่วไป บุคลากรสายสนับสนุนตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 100 คน ไม่พึงพอใจในการให้บริการทั้งสิ้น 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 โดยมีประเด็นความไม่พึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการในประเด็น ขั้นตอนการให้บริการยุ่งยาก ลำบาก และด้านบุคลากรที่ให้บริการในประเด็น การไม่ให้ความสำคัญที่เป็นประโยชน์ การทำความเข้าใจกระบวนการทำงาน การทำงานโดยใช้ระเบียบข้อบังคับ การติดตามงาน

ตารางที่ 17 ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเลขานุการการศึกษาทั่วไป

ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	4	23.53
หญิง	13	76.47
รวมทั้งสิ้น	17	100

จากตารางที่ 17 พบว่าบุคคลทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเลขานุการการศึกษาทั่วไปตอบแบบประเมินทั้งหมด 17 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 76.47 และเพศชาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 23.53

ตารางที่ 18 งานในสำนักงานเลขานุการการศึกษาทั่วไปที่บุคคลทั่วไปเข้ามาใช้บริการ

งานที่ติดต่อรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
งานศูนย์ภาษา	12	70.59
งานพัสดุ	5	29.41
รวมทั้งสิ้น	17	100

จากตารางที่ 18 พบว่า บุคคลทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเลขานุการการศึกษาทั่วไปตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 17 คน งานในสำนักงานเลขานุการการศึกษาทั่วไปที่บุคคลทั่วไปเข้ามาใช้บริการเรียงตามลำดับคือ งานศูนย์ภาษา จำนวน 12 คน (ร้อยละ 70.59) และงานพัสดุ จำนวน 5 คน (ร้อยละ 29.41)

ตารางที่ 19 ความคาดหวัง และความพึงพอใจของบุคคลทั่วไปที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ
สำนักศึกษาทั่วไป

ประเด็นการประเมิน	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ						
1. ผู้รับบริการได้รับความสะดวกจากการให้บริการ	4.29	0.47	มากที่สุด	3.82	0.39	มาก
2. ผู้รับบริการได้รับความรวดเร็วจากการให้บริการ	4.35	0.19	มากที่สุด	4.06	0.66	มาก
3. ผู้รับบริการได้รับความถูกต้องจากการให้บริการ	4.35	0.49	มากที่สุด	4.12	0.70	มาก
รวม	4.33	0.38	มากที่สุด	4.00	0.58	มาก
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
1. ผู้ให้บริการใช้วาจาสุภาพในการให้บริการ	4.35	0.49	มากที่สุด	4.06	0.75	มาก
2. ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.65	0.49	มากที่สุด	4.12	1.05	มาก
3. ผู้ให้บริการสามารถถ่ายทอด และสื่อสารให้ผู้รับบริการมีความเข้าใจ	4.65	0.49	มากที่สุด	4.06	0.83	มาก
4. ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ	4.71	0.47	มากที่สุด	4.00	0.71	มาก
5. ผู้ให้บริการให้คำปรึกษาคำแนะนำที่เป็นประโยชน์	4.65	0.49	มากที่สุด	4.35	1.00	มากที่สุด
รวม	4.60	0.49	มากที่สุด	4.19	0.87	มาก
รวมทั้งหมด	4.50	0.45	มากที่สุด	4.07	0.76	มาก

จากตารางที่ 19 พบว่า บุคคลทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการสำนักงานเลขานุการสำนักศึกษาทั่วไปมีความคาดหวังในการให้บริการในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านบุคลากรที่ให้บริการ บุคคลทั่วไปมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) ทั้งนี้พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ประเด็นผู้รับบริการได้รับความรวดเร็วจากการให้บริการ และผู้รับบริการได้รับความถูกต้องจากการให้บริการ บุคคลทั่วไปมีความคาดหวังเป็นลำดับแรก ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$) และประเด็นผู้รับบริการได้รับความสะดวกจากการให้บริการ บุคคลทั่วไปมีความคาดหวังเป็นลำดับสุดท้าย ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) ทั้งนี้ด้านบุคลากรที่ให้บริการ บุคคลทั่วไปมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) เมื่อพิจารณารายประเด็น ประเด็นที่บุคคลทั่วไปมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็น ผู้ให้บริการให้คำปรึกษาคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ พึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$) และประเด็นผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ บุคคลทั่วไปมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้ายในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) ทั้งนี้ด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการ ประเด็นที่บุคคลทั่วไปมีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ ผู้รับบริการได้รับความถูกต้องจากการให้บริการ บุคคลทั่วไปมีความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด

($\bar{X}=4.12$) และประเด็นผู้รับบริการได้รับความสะดวกจากการให้บริการ บุคคลทั่วไปมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้ายในระดับมาก ($\bar{X}=3.82$)

ตารางที่ 20 ความไม่พึงพอใจของบุคคลทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ
สำนักศึกษาทั่วไป

ด้านการให้บริการ/ผู้รับบริการ	ความไม่พึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	-	-	-
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	0.53	1.50	น้อยที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า บุคคลทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการสำนักศึกษาทั่วไปมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของบุคลากรสำนักศึกษาทั่วไปในระดับน้อย ด้านบุคลากรที่ให้บริการ บุคคลทั่วไปมีความไม่พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X}=0.53$) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ บุคคลทั่วไปไม่มีความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักศึกษาทั่วไป

ผลการประเมินความไม่พึงพอใจ

จากการประเมินความไม่พึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเลขานุการสำนักศึกษาทั่วไป บุคคลทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 17 คน ไม่พึงพอใจในการให้บริการทั้งสิ้น 2 คน คิดเป็นร้อยละ 11.76 ประเด็นความไม่พึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการในประเด็น การใช้คำพูดในการให้บริการยังไม่เหมาะสม