



คณะวิทยาศาสตร์และวิศวกรรมศาสตร์

เลขที่รับ 1911

วันที่รับ 14 ก.ย. 2569

เวลา

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ โทร. ๐-๔๒๗๒-๕๐๓๙ โทรสาร ๐-๔๒๗๒-๕๐๔๐

ที่ อว ๖๕๐๔.๐๔๐๑/ ๖ ๕๐๓

วันที่ ๔ กันยายน ๒๕๖๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

① เรียน รักษาการคณบดีคณะวิทยาศาสตร์และวิศวกรรมศาสตร์

ด้วย คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร ได้เปิดสอนรายวิชาปัญหาพิเศษ ประจำภาคต้น ปีการศึกษา ๒๕๖๙ ซึ่งเป็นรายวิชาในหลักสูตรปริญญาตรี และเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการศึกษาในรายวิชานี้ นิสิตต้องศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากหน่วยงานภาคเอกชน และหน่วยงานราชการ เพื่อนำมาศึกษาวิเคราะห์ให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานและสังคมที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้เพื่อให้ นิสิตได้ศึกษาข้อมูลประกอบการเรียนรายวิชาดังกล่าวให้สัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ จึงขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม ในหน่วยงานของท่าน โดยมี นิสิตผู้ประสานงานคือ นางสาวณัฐธิดา โนนิน นิสิตสาขาวิชาการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙-๔๔๑๖-๘๗๓๐ ซึ่งมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ฉัฐวัฒน์ ลิ้มปัสสุรพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

กรวิทย์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรวิทย์ กุลตังวัฒนา)

คณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ

② เรียน คณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ

☒ เพื่อโปรดทราบ☒ เพื่อโปรดพิจารณา คณะวิทยาศาสตร์และวิศวกรรมศาสตร์

ยิ่งได้ ไม่ขัดข้อง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศมนพร สุทธิบาก)
คณบดีคณะวิทยาศาสตร์และวิศวกรรมศาสตร์

14 ก.ย. 2569

③ เรียน หัวหน้าสำนักงานเลขานุการคณะฯ

เพื่อโปรดแจ้งเวียนบุคลากรทราบ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศมนพร สุทธิบาก)
คณบดีคณะวิทยาศาสตร์และวิศวกรรมศาสตร์

14 ก.ย. 2569

แบบสอบถามรายวิชาปัญหาพิเศษ (01132498)

เรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยผ่านประสิทธิภาพการบริการของ
สำนักงานวิทยาเขต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร



<https://forms.gle/2byghHzHntXEC24b8>

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยผ่านประสิทธิภาพการบริการ
ของสำนักงานวิทยาเขต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้มีจุดประสงค์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการทำปัญหาพิเศษ ของ
นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร

ข้อมูลที่ท่านตอบในแบบสอบถามนั้นจะถูกเก็บเป็นความลับ ทั้งนี้ข้อมูลจะถูกนำไปใช้
ประโยชน์ทางการศึกษา

ขอความอนุเคราะห์ท่านตอบแบบสอบถามนี้ทุกข้อ และเลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริง
หรือตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ท่านสามารถที่จะหยุดตอบแบบสอบถามได้ทันที
หากท่านรู้สึกไม่สบายใจ ซึ่งแบบสอบถามจะประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความกรุณาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

โปรดเลือกคำตอบเพียงข้อเดียว

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

☐ ต่ำกว่า 25 ปี

☐ 25 – 34 ปี

☐ 35 – 44 ปี

☐ 45 – 54 ปี

☐ 55 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

☐ ปริญญาโท

☐ สูงกว่าปริญญาโท

4. สังกัด / หน่วยงาน

☐ กองบริหารกลาง

☐ กองบริหารการวิจัยและบริการวิชาการ

☐ กองบริหารทั่วไป

☐ กองบริการวิชาการและนิสิต

☐ คณะทรัพยากรธรรมชาติและอุตสาหกรรมเกษตร

☐ คณะวิทยาศาสตร์และวิศวกรรมศาสตร์

☐ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ

☐ คณะสาธารณสุขศาสตร์

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ ต่ำกว่า 15,000 บาท

☐ 15,001 – 25,000 บาท

☐ 25,001 – 35,000 บาท

☐ 35,001 – 45,000 บาท

☐ มากกว่า 45,000 บาท

6. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

☐ ต่ำกว่า 5 ปี

☐ 5 -10 ปี

☐ 11 – 15 ปี

☐ 16 – 20 ปี

☐ มากกว่า 20 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คำชี้แจง: ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องให้คะแนนจาก 5 ถึง 1 ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5 หมายความว่า เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายความว่า เห็นด้วยมาก

3 หมายความว่า เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายความว่า เห็นด้วยน้อย

1 หมายความว่า เห็นด้วยน้อยที่สุด

รายการข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านรูปธรรมการบริการ (Tangibles)					
1. สำนักงานวิทยาเขตมีสิ่งอำนวยความสะดวกและพื้นที่นั่งรอให้แก่ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					
2. สำนักงานวิทยาเขตมีจุดให้บริการที่มีความเป็นระเบียบ สะอาด และปลอดภัย					
3. เจ้าหน้าที่สำนักงานวิทยาเขตมีการนำเทคโนโลยีหรือระบบออนไลน์เข้ามาใช้ในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่สำนักงานวิทยาเขตแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย และถูกต้องตามระเบียบที่กำหนด					
ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ (Reliability)					
5. เจ้าหน้าที่สำนักงานวิทยาเขตให้บริการด้วยความถูกต้อง รอบคอบ และมีความน่าเชื่อถือ					

รายการข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
6. เจ้าหน้าที่สำนักงานวิทยาเขตสามารถให้คำแนะนำและอธิบายข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง					
7. เจ้าหน้าที่สำนักงานวิทยาเขตมีการให้บริการที่เป็นไปตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบ					
8. สำนักงานวิทยาเขตมีจำนวนเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการได้อย่างเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ					
ด้านการทำให้เกิดความเชื่อมั่น (Assurance)					
9. เจ้าหน้าที่สำนักงานวิทยาเขตมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ที่เหมาะสมกับงาน เช่น เรื่องการเบิกจ่ายต่างๆ					
10. เจ้าหน้าที่สำนักงานวิทยาเขตมีการบริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม และมีความพร้อมในการให้บริการ					
11. เจ้าหน้าที่สำนักงานวิทยาเขตมีความเข้าใจในลำดับขั้นตอนการทำงาน					
12. สำนักงานวิทยาเขตมีระบบการทำงานที่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกมั่นใจในการมาใช้บริการ					
ด้านการรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ (Empathy)					
13. สำนักงานวิทยาเขตมีช่องทางและช่วงเวลาการติดต่องานที่สะดวก					
14. เจ้าหน้าที่สำนักงานวิทยาเขตมีการดูแลและให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียม					
15. เจ้าหน้าที่สำนักงานวิทยาเขตมีความเอาใจใส่และพยายามทำความเข้าใจความต้องการของผู้มาใช้บริการ					

รายการข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
16. สำนักงานวิทยาเขตมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้แก่ผู้ใช้บริการทราบอย่างสม่ำเสมอ					
ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness)					
17. เจ้าหน้าที่สำนักงานวิทยาเขตมีความพร้อมในการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว					
18. เจ้าหน้าที่สำนักงานวิทยาเขตมีความกระตือรือร้นและพร้อมที่จะให้บริการได้อย่างทันที					
19. เจ้าหน้าที่สำนักงานวิทยาเขตมีการให้การต้อนรับและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการ					
20. สำนักงานวิทยาเขตมีกระบวนการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการ

คำชี้แจง: ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องให้คะแนนจาก 5 ถึง 1 ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5 หมายความว่า เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายความว่า เห็นด้วยมาก

3 หมายความว่า เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายความว่า เห็นด้วยน้อย

1 หมายความว่า เห็นด้วยน้อยที่สุด

รายการข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
คุณภาพของงาน (Quality)					
21. งานบริการหรือเอกสารที่ท่านได้รับจากสำนักงานวิทยาเขต ข้อมูลมีความถูกต้อง ครบถ้วน และสมบูรณ์					
22. งานที่ได้รับจากสำนักงานวิทยาเขตไม่มีข้อผิดพลาดให้กลับมาแก้ไขซ้ำ					
23. สำนักงานวิทยาเขตมีขั้นตอนและวิธีการให้บริการที่ชัดเจน					
24. สำนักงานวิทยาเขตมีการตรวจสอบความถูกต้องของงานอย่างรอบคอบก่อนส่งมอบให้ท่าน					
ด้านปริมาณงาน (Quantity)					
25. สำนักงานวิทยาเขตสามารถดำเนินงานและให้บริการแก่ท่านได้ครบถ้วนตามที่มาติดต่อ					
26. สำนักงานวิทยาเขตมีความพร้อมในการรองรับผู้มาติดต่อจำนวนมากได้อย่างทั่วถึง					
27. ในช่วงเวลาที่มีผู้มาติดต่อจำนวนมาก สำนักงานวิทยาเขตยังสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐาน					
28. สำนักงานวิทยาเขตสามารถดำเนินการเรื่องที่มาติดต่อประสานงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย					
ด้านเวลา (Time)					
29. สำนักงานวิทยาเขตสามารถดำเนินงาน และส่งมอบงานให้ท่านได้ในระยะเวลาที่กำหนด					

รายการข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
30. สำนักงานวิทยาเขตมีการบริหารเวลาในการบริการได้ดี ไม่ปล่อยให้ผู้มาใช้บริการรอนาน					
31. สำนักงานวิทยาเขตมีการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่รวดเร็ว งานไม่ตกค้าง					
32. สำนักงานวิทยาเขตมีขั้นตอนการทำงานกระชับ ช่วยให้ท่านได้รับการบริการที่รวดเร็วขึ้น					
ด้านต้นทุนหรือค่าใช้จ่าย (Cost)					
33. สำนักงานวิทยาเขตมีการใช้วัสดุอุปกรณ์สำนักงาน ในการให้บริการได้อย่างประหยัดคุ้มค่า					
34. สำนักงานวิทยาเขตมีการนำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้แทนกระดาษ เพื่อช่วยประหยัดงบประมาณได้ดี					
35. สำนักงานวิทยาเขตมีขั้นตอนการดำเนินงานที่ช่วยลดค่าใช้จ่าย และลดความยุ่งยากในการติดต่อใช้บริการ					
36. สำนักงานวิทยาเขตมีการใช้ทรัพยากรในการบริการอย่างคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด					
ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (Method)					
37. สำนักงานวิทยาเขตมีขั้นตอนการให้บริการมีความกระชับ ชัดเจน และไม่ซ้ำซ้อน					
38. สำนักงานวิทยาเขตมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ทำให้ท่านติดต่อใช้บริการได้ง่าย					

รายการข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
39. สำนักงานวิทยาเขตมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วย ให้ท่านติดต่อใช้บริการได้สะดวกขึ้น					
40. สำนักงานวิทยาเขตมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สะดวก ทันสมัย ตอบโจทย์ผู้มาใช้บริการอยู่เสมอ					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง: ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องให้คะแนนจาก 5 ถึง 1 ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5 หมายความว่า พึงพอใจมากที่สุด

4 หมายความว่า พึงพอใจมาก

3 หมายความว่า พึงพอใจปานกลาง

2 หมายความว่า พึงพอใจน้อย

1 หมายความว่า พึงพอใจน้อยที่สุด

รายการข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
41. ท่านมีความพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวกและการให้ข้อมูลของสำนักงานวิทยาเขต					
42. ท่านรู้สึกว่าการให้บริการของสำนักงานวิทยาเขต มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้					

รายการข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
43. ท่านรู้สึกว่ามีมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานวิทยาเขต เป็นไปตามความคาดหวังของท่าน					

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่สละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถาม