



รายงาน ผลประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ปีการศึกษา 2566

ครั้งที่ 1 (1 มิถุนายน - 30 พฤศจิกายน 2566)

สำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวายเป็น

คำนำ

สำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ได้ทำการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของบุคลากรเจ้าหน้าที่ กระบวนการขั้นตอน การให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และผลจากการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ อุเทนถวาย ประจำปีการศึกษา 2566 เพื่อนำผลการประเมินที่ได้มาใช้เป็นแนวทางการปรับปรุง และพัฒนาการ ให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวายอย่างมีคุณภาพต่อไป ทั้งนี้สำนักงานเขตพื้นที่ อุเทนถวายมีความพร้อมรับการประเมิน และข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการดำเนินงาน เพื่อให้มีความครบถ้วน สมบูรณ์และเป็นประโยชน์ในการพัฒนาหน่วยงานให้มีศักยภาพ เพื่อรองรับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

สำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	ข
สารบัญตาราง.....	ค
สารบัญรูปภาพ.....	ง
บทสรุปผู้บริหาร.....	1
ส่วนที่ 1 สภาพทั่วไปของหน่วยงาน.....	4
ส่วนที่ 2 วิธีการสำรวจ และประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	7
ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	9
3.1 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย.....	9
3.2 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย.....	10
3.3 จุดเด่น/ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ	11
ภาคผนวก แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย.....	9 - 10
ตารางที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ.....	10
ตารางที่ 3 จุดเด่น/ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย.....	11

สารบัญรูปภาพ

หน้า

โครงสร้างสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย..... 6

บทสรุปผู้บริหาร

บทบาทและหน้าที่สำคัญของสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวายเป็น การสนับสนุนส่งเสริมให้ การปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก บรรลุตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าภายใต้การบริหารความเสี่ยง การควบคุม การกำกับดูแลที่ดี อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเพิ่มคุณภาพ ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ การศึกษา ทั้งนี้ตาม ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ลงวันที่ 9 พฤษภาคม 2565 เรื่อง จัดตั้งสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวายเป็น (ฉบับที่ 3) ได้แบ่งส่วนงานออกเป็น 4 งาน ดังนี้

1. งานบริหารงานทั่วไป

มีภาระหน้าที่รับผิดชอบด้านเลขานุการผู้อำนวยการ งานด้านประกันคุณภาพ งาน ด้านสารบรรณ งานการประชุมพิธีการ งานบุคลากร งานสวัสดิการและงานนิติกร และงานติดต่อ ประสานงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้ปฏิบัติงาน การจัดทำข้อเสนอของงบประมาณ การเบิกจ่ายงบประมาณ ควบคุมงบประมาณประจำปี การบริหารจัดการด้านพัสดุ และการรายงานด้าน การเงิน พัสดุ งบประมาณ รายงานประจำปี เว็บไซต์ กฎระเบียบและสนับสนุนให้ การปฏิบัติงานของแต่ละ ฝ่ายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รับผิดชอบงานจัดทำข้อมูลด้านการฝึกอบรม/ดูงานและการพัฒนา วิเคราะห์ บริหารงานบุคคล และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน รวมถึงกำหนดนโยบายในการบริหารงานและ การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องในหน้าที่ที่รับผิดชอบให้ครอบคลุม เพื่อให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมี มาตรฐานและแนวทางในการยึดถือปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สนับสนุนการจัดหารายได้ของเขตพื้นที่ และปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2. งานบริการ

มีภาระหน้าที่รับผิดชอบในการอำนวยความสะดวกและให้บริการในส่วน ของ สำนักงานอธิการบดี สำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวายเป็นรับผิดชอบ ได้แก่ งานด้านยานพาหนะ บำรุงรักษา ซ่อมแซมยานพาหนะ ทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่ จัดวางระบบและควบคุมการใช้ยานพาหนะ การเบิกจ่าย น้ำมันเชื้อเพลิง ดูแลการซ่อมอาคาร สถานที่ ระบบไฟฟ้า ระบบประปา ให้สามารถใช้งานได้อย่างสม่ำเสมอ และบำรุงรักษา เครื่องจักรต่างๆ ที่อยู่ในความดูแลของเขตพื้นที่ การกำจัดขยะและการพัฒนาบริเวณ การ รักษาความปลอดภัย การรักษาความสะอาด และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน รวมถึงกำหนดนโยบายในการ บริหารงานและการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องในหน้าที่ที่รับผิดชอบให้ครอบคลุม เพื่อให้หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยมีมาตรฐานและแนวทางในการยึดถือปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สนับสนุนการจัดหา รายได้ของเขตพื้นที่ และปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

3. งานกิจการพิเศษ

มีภาระหน้าที่รับผิดชอบประสานงาน อำนวยความสะดวกด้านงานวิเทศสัมพันธ์ให้ สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย อาทิ การแปลภาษาอังกฤษ / เขียนโต้ตอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ภาษาอังกฤษ จัดทำหนังสือตอบรับการฝึกสหกิจศึกษาไปยังสถานประกอบการต่างประเทศ จัดทำหนังสือ

อำนวยความสะดวกเพื่อทำหนังสือเดินทางราชการ (ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา) ประสานงานทะเบียน เรื่องการออกหนังสือรับรองการเป็นศึกษาสหกิจศึกษา ต่างประเทศ ออกหนังสือตรวจสอบวุฒิการศึกษาของนักศึกษาชาวต่างชาติ ฉบับภาษาอังกฤษ เตรียมสถานที่รับรองอาคันตุกะต่างประเทศ พิธีลงนามความร่วมมือ ประสานงานกับคณะ/สถาบัน หน่วยงาน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ จัดทำร่างบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOA) / บันทึกความเข้าใจ (MOU) จัดทำหนังสือเชิญเข้าร่วมงาน/ ประชุมนานาชาติ จัดทำป้ายชื่อ – ป้ายต้อนรับภาษาอังกฤษ และ คำกล่าวต้อนรับ อำนวยความสะดวกเรื่องที่พักและการเดินทางรับ-ส่ง จัดเตรียมของที่ระลึกมอบแขกอาคันตุกะ ในระดับเขตพื้นที่ ประชาสัมพันธ์ทำข่าวเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เผยแพร่ผลงานวิชาการจัดเก็บข้อมูลและจัดทำคลังข้อมูลด้านการดำเนินงานคลังข้อมูลข่าวสาร จัดทำคลังภาพ ประสานงานสถานวิทยุโทรทัศน์ ชุมชน การประสานงานและจัดทำทำเนียบศิษย์เก่าและบัณฑิตกิตติมศักดิ์ และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน รวมถึงกำหนดนโยบายในการบริหารงานและการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องในหน้าที่ที่รับผิดชอบให้ครอบคลุมเพื่อให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมีมาตรฐานและแนวทางในการยึดถือปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

4. งานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้

มีภาระหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินงานบริหารจัดการทรัพย์สินภายในเขตพื้นที่ ศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์ของมหาวิทยาลัย ในพื้นที่วิทยาเขต/เขตพื้นที่ การจัดทำแผนธุรกิจเพื่อหาแหล่งทุน ในการดำเนินกิจกรรมหารายได้ จัดทำโครงการต่างๆ เพื่อหารายได้ การจัดสรรพื้นที่และการอนุญาตให้เข้าพื้นที่ประกอบกิจการต่างๆ เพื่อหารายได้ภายในวิทยาเขต/เขตพื้นที่ ให้กับมหาวิทยาลัย การจัดงานแฟร์ งานวิ่งมาราธอน รวมถึงงานการกุศลต่างๆ ภายในวิทยาเขต/เขตพื้นที่ เพื่อเป็นรายได้ให้กับมหาวิทยาลัย และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน รวมถึงกำหนดนโยบายในการบริหารงานและการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องในหน้าที่ที่รับผิดชอบให้ครอบคลุมเพื่อให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมีมาตรฐานและแนวทางในการยึดถือปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ เพื่อเป็นพัฒนาการให้บริการของทุกหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ สำนักงานเขตพื้นที่ อุเทนถวาย ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จึงได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ จำนวน 4 ด้าน ดังนี้ ด้านการให้บริการของบุคลากรเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลจากการให้บริการของหน่วยงานสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย โดยสามารถสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย ปีการศึกษา 2566 ดังนี้

ผลการวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย ปีการศึกษา 2566 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 จำแนกความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายด้าน จำนวน 4 ด้าน มีผลดังนี้

- | | | |
|---|----------------|------------------|
| 1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/
บุคลากรที่ให้บริการ | อยู่ในระดับมาก | มีค่าเฉลี่ย 4.64 |
| 2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ | อยู่ในระดับมาก | มีค่าเฉลี่ย 4.61 |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | อยู่ในระดับมาก | มีค่าเฉลี่ย 4.42 |
| 4. ด้านผลจากการให้บริการ | อยู่ในระดับมาก | มีค่าเฉลี่ย 4.58 |

ส่วนที่ 1

สภาพทั่วไปของหน่วยงาน

1.1 ประวัติหน่วยงาน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ได้มีประกาศ ลงวันที่ 22 มีนาคม 2564 เรื่อง การจัดตั้งหน่วยงานภายใน สำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย และประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ลงวันที่ 29 กันยายน 2564 เรื่อง จัดตั้งสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย (ฉบับที่ 2) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ได้จัดตั้งสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย เป็นหน่วยงานภายในของสำนักงานอธิการบดี ไม่ขึ้นตรงต่อผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี มีฐานะเทียบเท่ากอง และได้แบ่งส่วนงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย แบ่งส่วนงานออกเป็น 5 งาน และกำหนดแผนงานภายในส่วนงาน ดังนี้

1. งานบริหารทั่วไป
 - 1.1 แผนกสารบรรณ
 - 1.2 แผนกอาคารสถานที่และรักษาความปลอดภัย
 - 1.3 แผนกยานพาหนะ
 - 1.4 แผนกประกันคุณภาพ
2. งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
 - 2.1 แผนกทะเบียนและสถิตินักศึกษา
 - 2.2 แผนกประมวลผลการศึกษา
3. งานพัฒนานักศึกษา
 - 3.1 แผนกบริการและสวัสดิการนักศึกษา
 - 3.2 แผนกแนะแนวอาชีพและให้คำปรึกษา
4. งานวิเทศสัมพันธ์และกิจกรรมพิเศษ
 - 4.1 แผนกประชาสัมพันธ์
 - 4.2 แผนกศิลปวัฒนธรรม
5. งานวิทยบริการและงานเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 5.1 แผนกห้องสมุด
 - 5.2 แผนกระบบสารสนเทศ
 - 5.3 แผนกระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
 - 5.4 แผนกโสตทัศนูปกรณ์

ต่อมาเมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2565 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ได้มีประกาศ เรื่อง จัดตั้งสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย (ฉบับที่ 3) ลงวันที่ 9 พฤษภาคม 2565 โดยให้ยกเลิกความใน ข้อ 4 และข้อ 5 ของประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เรื่อง จัดตั้งสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย (ฉบับที่ 2) ลงวันที่ 29 กันยายน 2564 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ได้จัดตั้งสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย เป็นหน่วยงานภายในของสำนักงานอธิการบดี ไม่ขึ้นตรงต่อ

ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี มีฐานะเทียบเท่ากอง และได้แบ่งส่วนงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวายเป็น 4 งาน ได้แก่

1. งานบริหารงานทั่วไป
2. งานบริการ
3. งานกิจการพิเศษ
4. งานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้

1.2 ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าประสงค์

ปรัชญา (Philosophy) บริหารจัดการองค์กรโดยยึดหลักธรรมาภิบาล

ปณิธาน (Pledge) พัฒนาคณะ พัฒนางาน พัฒนาการบริการ เพื่อไปสู่องค์กรที่มีคุณภาพ

วิสัยทัศน์ (Vision) มุ่งสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจของมหาวิทยาลัย
ด้วยหลักการบริหารจัดการองค์กรที่ดีอย่างมีประสิทธิภาพ

พันธกิจ (Mission) บริหารจัดการอย่างมีคุณภาพด้วยหลักธรรมาภิบาลเพื่อสนับสนุน
การดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย

ประเด็นยุทธศาสตร์ (Strategic Issues)

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ปฏิรูประบบการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ
การจัดการและรองรับการเปลี่ยนแปลง

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การอนุรักษ์ ทำนุบำรุง ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมไทยและภูมิปัญญา
ท้องถิ่น เพื่อเชิดชูความเป็นไทยให้ดำรงอยู่คู่คนไทย

1.3 โครงสร้างของหน่วยงาน

สำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวายเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้การสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก รวมถึงการประสานงานระหว่างเขตพื้นที่กับมหาวิทยาลัย รวมทั้งเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กรที่ดีอย่างมีประสิทธิภาพ ตามประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เรื่อง จัดตั้งสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวายเป็น (ฉบับที่ 3) ลงวันที่ 9 พฤษภาคม 2565 โดยให้ยกเลิกความใน ข้อ 4 และข้อ 5 ของประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เรื่อง จัดตั้งสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวายเป็น (ฉบับที่ 2) ลงวันที่ 29 กันยายน 2564 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ได้จัดตั้งสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวายเป็นหน่วยงานภายในของสำนักงานอธิการบดี ไม่ขึ้นตรงต่อผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี มีฐานะเทียบเท่ากอง และได้แบ่งส่วนงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวายเป็น 4 งาน ได้แก่

1. งานบริหารงานทั่วไป
2. งานบริการ
3. งานกิจการพิเศษ
4. งานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้

โครงสร้างการบริหารงานสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย



ตามประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
เรื่อง จัดตั้งสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย (ฉบับที่ 3)
ลงวันที่ 9 พฤษภาคม 2565

ส่วนที่ 2

วิธีการสำรวจ และประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของบุคลากรเจ้าหน้าที่ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และผลจากการให้บริการ ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย ประจำปีการศึกษา 2566 นำผลการประเมินที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวายให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นต่อไป โดยมีวิธีการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ทุกหน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก สำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย ได้จัดเก็บแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการจากส่วนงานต่าง ๆ ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรเจ้าหน้าที่ และนักศึกษา

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อประเด็นคำถาม จำนวน 4 ด้าน ได้แก่
 1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ
 2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 4. ด้านผลจากการให้บริการ
- ส่วนที่ 3 จุดเด่น / ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 แบบประเมินเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การคำนวณหาค่าความถี่และร้อยละ

ส่วนที่ 2 แบบประเมินเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผู้รับบริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย ซึ่งเป็นแบบประเมินความพึงพอใจ 5 ระดับ ประกอบด้วยประเด็นคำถาม 4 ด้าน กำหนดระดับ คะแนนความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ออกเป็น 5 ระดับ แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) ดังนี้

ค่าระดับคะแนน ระดับความพึงพอใจ

ค่าระดับคะแนนเท่ากับ 5	หมายถึง มากที่สุด
ค่าระดับคะแนนเท่ากับ 4	หมายถึง มาก

ค่าระดับคะแนนเท่ากับ 3	หมายถึง ปานกลาง
ค่าระดับคะแนนเท่ากับ 2	หมายถึง น้อย
ค่าระดับคะแนนเท่ากับ 1	หมายถึง น้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลผลของความคิดเห็นพิจารณาจากค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ประเมินค่าของ เบสท์ (Best, 1978) สามารถจัดช่วงได้ ดังนี้

ค่าระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
คะแนนเฉลี่ย ตั้งแต่ 4.50 – 5.00	หมายถึง มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย ตั้งแต่ 3.50 – 4.49	หมายถึง มาก
คะแนนเฉลี่ย ตั้งแต่ 2.50 – 3.49	หมายถึง ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย ตั้งแต่ 1.50 – 2.49	หมายถึง น้อย
คะแนนเฉลี่ย ตั้งแต่ 1.00 – 1.49	หมายถึง น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 จุดเด่น / ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ ดำเนินการนำเสนอโดยวิธีบรรยาย

2.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ดังต่อไปนี้

- ค่าร้อยละ (Percentage)
- ค่าเฉลี่ย (Mean)

ส่วนที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย ปีการศึกษา 2566

ในปีการศึกษา 2566 สำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย ได้มีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย ในภาพรวมทุกหน่วยงาน โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ค่าสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย สรุปผลการวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย ปีการศึกษา 2566 จำแนกตามการให้บริการได้ ดังนี้

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านผลจากการให้บริการ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย ประจำปีการศึกษา 2566 มีความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 ซึ่งจำแนกแต่ละด้านได้ดังนี้

3.1 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย

ตารางที่ 1 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยรวม
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ		4.64
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.64	
2. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.64	
3. ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.65	
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ		4.61
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอน (Flow chart) ที่ชัดเจน	4.53	
2. การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.60	
3. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.74	
4. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	4.57	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		4.42
1. เครื่องมือ อุปกรณ์ เหมาะสม เพียงพอต่อการให้บริการ	4.40	
2. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการให้บริการ	4.39	
3. มีจำนวนช่องทางในการให้บริการเพียงพอ	4.48	

ตารางที่ 1 (ต่อ) ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย

ด้านผลจากการให้บริการ		4.58
1. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา)	4.62	
2. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	4.64	
3. มีช่องทางในการรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	4.58	
4. มีการจัดการข้อร้องเรียนตามข้อเสนอแนะ (ถ้าเคยมารับบริการ ตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไป)	4.48	
ค่าเฉลี่ยรวมทั้งสิ้น		4.56

จากตารางที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย ปีการศึกษา 2566 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 รองลงมา ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ด้านผลจากการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ตามลำดับ

3.2 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย

สำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย ได้มีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อหน่วยงานในสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย ประจำปีการศึกษา 2566 โดยทำการประเมินตาม โครงสร้างของสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย ตามหน่วยงานออกเป็น 4 หน่วยงาน

ทั้งนี้จากสูตรการคำนวณหาร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจมาก-มากที่สุด}}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}} \times 100$$

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย ประจำปีการศึกษา 2566 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย ร้อยละ 91.20 ซึ่งจำแนกตามแต่ละด้าน ดังนี้

ตารางที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ผลการประเมิน (ร้อยละ)
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	92.80
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	92.20
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	88.40
4. ด้านผลจากการให้บริการ	91.60
ค่าเฉลี่ยผลการประเมินโดยรวม (ร้อยละ)	91.20

3.3 จุดเด่น/ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการ

ตารางที่ 3 จุดเด่น/ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย

จุดเด่น	ข้อเสนอแนะ
- ให้บริการรวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วน ใส่ใจผู้รับบริการ เป็นกันเอง - เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ มีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ - เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในส่วนงาน เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและสามารถตอบข้อซักถามและให้คำปรึกษาได้อย่างถูกต้องครบถ้วนด้วยความเต็มใจ - งานประชาสัมพันธ์ ให้บริการและช่วยเหลืองานดีมาก	- ควรปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและควรเพิ่มช่องทางการติดต่อทางโทรศัพท์ของส่วนงาน เพื่อให้หน่วยงานภายในและภายนอกสามารถติดต่อได้ - อยากให้ปรับป้ายหน้าห้อง เนื่องจากขนาดเล็ก - ควรมีผังสายงาน ที่ชัดเจนเพื่อง่ายต่อการประสานและการสื่อสาร - การลงประชาสัมพันธ์ควรตรวจสอบความถูกต้องก่อนลง หากลงควรแจ้งขอยกเลิกและแก้ไขไม่ปล่อยผ่าน - ควรเพิ่มบุคลากร - เอกสารหน่วยงานใดเป็นแบบฟอร์ม อยากให้ดาว์นโหลดไว้หน้าเว็บ กลุ่มไลน์ ให้เพิ่มการเข้าถึงให้ง่ายขึ้น - ทบทวนขั้นตอนการทำงานใน Flow Chart ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริงของสำนักงาน เพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จากเดิมที่มีประสิทธิภาพมากอยู่แล้ว

ภาคผนวก



**แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของ สำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
ประจำปีการศึกษา 2566**

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ประจำปีการศึกษา 2566 เพื่อนำผลการประเมินมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. อายุ () ต่ำกว่า 26 ปี () 26-35 ปี () 36-45 ปี () 46-55 ปี () มากกว่า 55 ปีขึ้นไป
3. วุฒิการศึกษาสูงสุด
() ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี () ปริญญาโท () ปริญญาเอก
() อื่นๆ โปรดระบุ.....
3. สถานภาพ
() บุคลากรสายวิชาการ () บุคลากรสายสนับสนุน
() นักศึกษา () อื่น โปรดระบุ.....
4. หน่วยงานที่ท่านได้ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
() งานบริหารงานทั่วไป () งานบริการ
() งานกิจการพิเศษ () งานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดง ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่พึง พอใจ	
	5	4	3	2	1	
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ						
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่ กระจ่หรือร้อนเต็มใจให้บริการ						
2. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว						
3. ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี						
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอน (Flow chart) ที่ชัดเจน						
2. การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย						
3. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม						
4. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล						

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ต่อ)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดง ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่พึง พอใจ	
	5	4	3	2	1	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. เครื่องมือ อุปกรณ์ เหมาะสม เพียงพอต่อการให้บริการ						
2. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการให้บริการ						
3. มีจำนวนช่องทางในการให้บริการเพียงพอ						
ด้านผลจากการให้บริการ						
1. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา)						
2. ได้รับการที่เป็นประโยชน์						
3. มีช่องทางในการรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน						
4. มีการจัดการข้อร้องเรียนตามข้อเสนอแนะ (ถ้าเคยมารับบริการตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไป)						

ตอนที่ 3 จุดเด่น / ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง การให้บริการ

3.1 จุดเด่นของการให้บริการ

.....

.....

.....

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

.....

**** ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ****