



# รายงานผลประเมิน ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ

สำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย

ปีการศึกษา 2565

## คำนำ

สำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ได้ทำการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของบุคลากรเจ้าหน้าที่ กระบวนการขั้นตอน การให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และผลจากการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ อุเทนถวาย ประจำปีการศึกษา 2565 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.....	6
ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	8
3.1 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย.....	8
3.2 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย.....	9
3.3 จุดเด่น/ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ.....	10
ภาคผนวก   แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย.....	8 - 9
ตารางที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ.....	10
ตารางที่ 3 จุดเด่น/ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย.....	10

# สารบัญรูปลูกภาพ

	หน้า
โครงสร้างสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย.....	5



## บทสรุปผู้บริหาร

บทบาทและหน้าที่สำคัญของสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวย คือ การสนับสนุนส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก บรรลุตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าภายใต้การบริหารความเสี่ยง การควบคุมการกำกับดูแลที่ดีอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิผล รวมทั้งเพิ่มคุณภาพ ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการศึกษา ทั้งนี้ตาม ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ลงวันที่ 9 พฤษภาคม 2565 เรื่อง จัดตั้งสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวย (ฉบับที่ 3) ได้แบ่งส่วนงานออกเป็น 4 งาน ดังนี้

### 1. งานบริหารงานทั่วไป

มีภาระหน้าที่รับผิดชอบด้านเลขานุการผู้อำนวยการ งานด้านประกันคุณภาพ งานด้านสารบรรณ งานการประชุมพิธีการ งานบุคลากร งานสวัสดิการและงานนิติกร และงานติดต่อประสานงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้ปฏิบัติงาน การจัดทำคำเสนอขอของงบประมาณ การเบิกจ่ายงบประมาณ ควบคุมงบประมาณประจำปี การบริหารจัดการด้านพัสดุ และการรายงานด้านการเงิน พัสดุ งบประมาณ รายงานประจำปี เว็บไซต์ กฎระเบียบและสนับสนุนให้การปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รับผิดชอบ งานจัดทำข้อมูลด้านการฝึกอบรม/ดูงานและการพัฒนา วิเคราะห์ บริหารงานบุคคล และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน รวมถึงกำหนดนโยบายในการบริหารงานและการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องในหน้าที่ที่รับผิดชอบให้ครอบคลุม เพื่อให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมีมาตรฐานและแนวทางในการยึดถือปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สนับสนุนการจัดหารายได้ของเขตพื้นที่ และปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

### 2. งานบริการ

มีภาระหน้าที่รับผิดชอบในการอำนวยความสะดวกและให้บริการในส่วนของสำนักงานอธิการบดี สำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวยรับผิดชอบ ได้แก่ งานด้านยานพาหนะ บำรุงรักษาซ่อมแซมยานพาหนะ ทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่ จัดวางระบบและควบคุมการใช้ยานพาหนะ การเบิกจ่ายน้ำมันเชื้อเพลิง ดูแลการซ่อมอาคาร สถานที่ ระบบไฟฟ้า ระบบประปา ให้สามารถใช้งานได้อย่างสม่ำเสมอ และบำรุงรักษา เครื่องจักรต่างๆ ที่อยู่ในความดูแลของเขตพื้นที่ การกำจัดขยะและการพัฒนาบริเวณ การรักษาความปลอดภัย การรักษาความสะอาด และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน รวมถึงกำหนดนโยบายในการบริหารงานและการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องในหน้าที่ที่รับผิดชอบให้ครอบคลุมเพื่อให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมีมาตรฐานและแนวทางในการยึดถือปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สนับสนุนการจัดหารายได้ของเขตพื้นที่ และปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

### 3. งานกิจการพิเศษ

มีภาระหน้าที่รับผิดชอบประสานงาน อำนวยความสะดวกด้านงานวิเทศสัมพันธ์ให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย อาทิ การแปลภาษาอังกฤษ / เขียนโต้ตอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ภาษาอังกฤษ

จัดทำหนังสือตอบรับการฝึกสหกิจศึกษาไปยังสถานประกอบการต่างประเทศ จัดทำหนังสืออำนวยความสะดวกเพื่อทำหนังสือเดินทางราชการ (ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา) ประสานงานทะเบียน เรื่องการออกหนังสือรับรองการเป็นศึกษาสหกิจศึกษาต่างประเทศ 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 ประสานงานสถานีวิทยุโทรทัศน์ ชุมชน การประสานงานและจัดทำทำเนียบศิษย์เก่าและบัณฑิตกิตติมศักดิ์ และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน รวมถึงกำหนดนโยบายในการบริหารงานและการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ครอบคลุมเพื่อให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมีมาตรฐานและแนวทางในการยึดถือปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

#### 4. งานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้

มีภาระหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินงานบริหารจัดการทรัพย์สินภายในเขตพื้นที่ ศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์ของมหาวิทยาลัย ในพื้นที่วิทยาเขต/เขตพื้นที่ การจัดทำแผนธุรกิจเพื่อหาแหล่งทุนในการดำเนินกิจกรรมหารายได้ จัดทำโครงการต่างๆ เพื่อหารายได้ การจัดสรรพื้นที่และการอนุญาตให้เช่าพื้นที่ประกอบกิจการต่างๆ เพื่อหารายได้ภายในวิทยาเขต/เขตพื้นที่ ให้กับมหาวิทยาลัย การจัดงานแฟร์ งานวิ่งมาราธอน รวมถึงงานการกุศลต่างๆ ภายในวิทยาเขต/เขตพื้นที่ เพื่อเป็นรายได้ให้กับมหาวิทยาลัย และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน รวมถึงกำหนดนโยบายในการบริหารงานและการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ครอบคลุมเพื่อให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมีมาตรฐานและแนวทางในการยึดถือปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ เพื่อเป็นพัฒนาการให้บริการของทุกหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ สำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จึงได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ จำนวน 4 ด้าน ดังนี้ ด้านการให้บริการของบุคลากรเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลจากการให้บริการของหน่วยงานสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย โดยสามารถสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย ปีการศึกษา 2565 ดังนี้

ผลการวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย ปีการศึกษา 2565 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.80 จำแนกความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายด้าน จำนวน 4 ด้าน มีผลดังนี้

- |   |                |                  |
|---|----------------|------------------|
| 1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/<br>บุคลากรที่ให้บริการ | อยู่ในระดับมาก | มีค่าเฉลี่ย 4.40 |
| 2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ                      | อยู่ในระดับมาก | มีค่าเฉลี่ย 4.30 |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                 | อยู่ในระดับมาก | มีค่าเฉลี่ย 4.13 |
| 4. ด้านผลจากการให้บริการ                                  | อยู่ในระดับมาก | มีค่าเฉลี่ย 4.31 |

# ส่วนที่ 1

## สภาพทั่วไปของหน่วยงาน

### 1. ประวัติหน่วยงาน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เขตพื้นที่อุเทนถวาย เป็นสถาบันอุดมศึกษาสายวิชาชีพ ได้รับการสถาปนาขึ้นโดยพระราชบัญญัติ เมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2518 ในนามวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา ต่อมาได้รับพระมหากรุณาธิคุณจาก พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศรมหาภูมิพลอดุลยเดชมหาจักรีบรมนาถบพิตร รัชกาลที่ 9 ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมพระราชทานนาม “สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล” (Rajamangala Institute of Technology) เมื่อวันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2531 โดยเป็นนิติบุคคลมีฐานะเป็นกรมในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ มีอธิการบดีเป็นผู้รับผิดชอบ ในฐานะหัวหน้าส่วนราชการ เช่นเดียวกับอธิบดีกรมต่าง ๆ

ต่อมาในวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2548 ได้มีประกาศในราชกิจจานุเบกษา แบ่งส่วนราชการใหม่ โดยแบ่งสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ออกเป็นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 9 แห่ง โดยเขตพื้นที่อุเทนถวาย สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

### 2. ปรัชญา ปณิธาน เป้าหมายและวัตถุประสงค์

#### ปรัชญา (Philosophy)

บริหารจัดการองค์กรโดยยึดหลักธรรมาภิบาล

#### ปณิธาน (Pledge)

พัฒนาตน พัฒนางาน พัฒนาการบริการ เพื่อไปสู่องค์กรที่มีคุณภาพ

#### วิสัยทัศน์ (Vision)

มุ่งสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจของมหาวิทยาลัย ด้วยหลักการบริหารจัดการองค์กรที่ดีอย่างมีประสิทธิภาพ

#### พันธกิจ (Mission)

บริหารจัดการอย่างมีคุณภาพด้วยหลักธรรมาภิบาลเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย

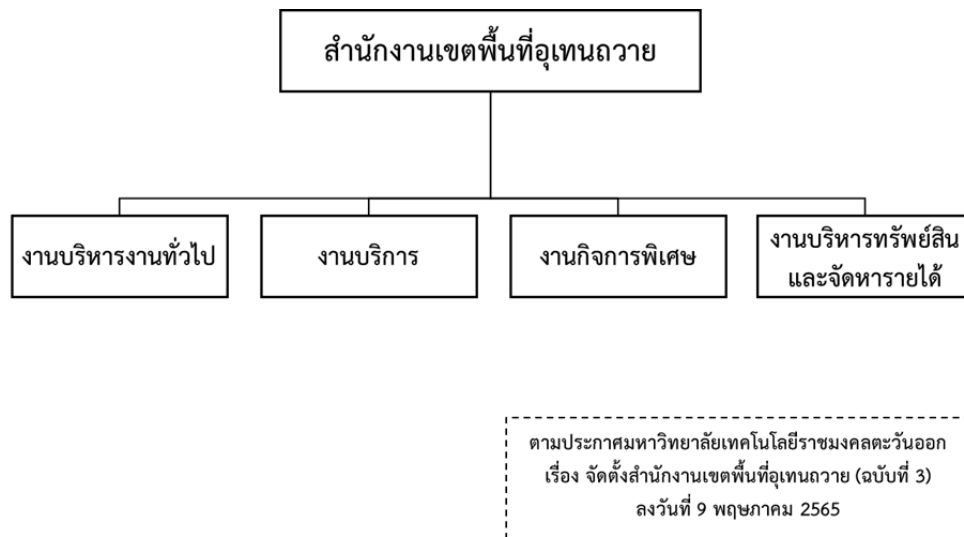
#### ประเด็นยุทธศาสตร์

1. ปฏิรูประบบการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการและรองรับการเปลี่ยนแปลง
2. การอนุรักษ์ ทำนุบำรุง ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมไทยและภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อเชิดชูความเป็นไทยให้ดำรงอยู่คู่คนไทย

### 3. โครงสร้างของหน่วยงาน

สำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย มีหน้าที่รับผิดชอบที่เกี่ยวกับการให้การสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก รวมถึงการประสานงานระหว่างเขตพื้นที่กับมหาวิทยาลัย รวมทั้งเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กรที่ดีอย่างมีประสิทธิภาพ ตามประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เรื่อง จัดตั้งสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย (ฉบับที่ 3) ลงวันที่ 9 พฤษภาคม 2565 โดยให้ยกเลิกความใน ข้อ ๔ และข้อ ๕ ของประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เรื่อง จัดตั้งสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย (ฉบับที่ ๒) ลงวันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๖๔ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ได้จัดตั้งสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย เป็นหน่วยงานภายในของสำนักงานอธิการบดี ไม่ขึ้นตรงต่อผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี มีฐานะเทียบเท่ากอง และได้แบ่งส่วนงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย ออกเป็น 4 งาน ได้แก่

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



## ส่วนที่ 2

### วิธีการสำรวจ และประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของบุคลากรเจ้าหน้าที่ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และผลจากการให้บริการ ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย ประจำปีการศึกษา 2565 นำผลการประเมินที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวายให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นต่อไป โดยมีวิธีการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ทุกหน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก สำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย ได้จัดเก็บแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการจากส่วนงานต่าง ๆ ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา

#### 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

#### 3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 แบบประเมินเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การคำนวณหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

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 โดยใช้เกณฑ์ประเมินค่าของเบสท์ (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

#### 4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ดังต่อไปนี้

4.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

### ส่วนที่ 3

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย ปีการศึกษา 2565

ในปีการศึกษา 2565 สำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย ได้มีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย ในภาพรวมทุกหน่วยงาน โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย สรุปผลการวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย ปีการศึกษา 2565 จำแนกตามการให้บริการได้ ดังนี้

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

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย ประจำปีการศึกษา 2565 มีความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.80 ซึ่งจำแนกแต่ละหน่วยงานได้ดังนี้

#### 3.1 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย

ตารางที่ 1 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยรวม
<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ</b>		<b>4.40</b>
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.43	
2. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.41	
3. ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.37	
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>		<b>4.30</b>
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอน (Flow chart) ที่ชัดเจน	4.23	
2. การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.36	
3. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.33	
4. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	4.28	

ตารางที่ 1 (ต่อ) ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถาว

<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>		<b>4.13</b>
1. เครื่องมือ อุปกรณ์ เหมาะสม เพียงพอต่อการให้บริการ	4.11	
2. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการให้บริการ	4.11	
3. มีจำนวนช่องทางในการให้บริการเพียงพอ	4.13	
<b>ด้านผลจากการให้บริการ</b>		<b>4.31</b>
1. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา)	4.35	
2. ได้รับการที่เป็นประโยชน์	4.44	
3. มีช่องทางในการรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	4.20	
4. มีการจัดการข้อร้องเรียนตามข้อเสนอแนะ (ถ้าเคยมารับบริการตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไป)	4.27	
<b>ค่าเฉลี่ยรวมทั้งสิ้น</b>		<b>4.29</b>

จากตารางที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถาว ปีการศึกษา 2565 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 รองลงมาด้านผลจากการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ตามลำดับ

### 3.2 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถาว

สำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถาว ได้มีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อหน่วยงานในสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถาว ประจำปีการศึกษา 2564 โดยทำการประเมินตามโครงสร้างของสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถาว ตามหน่วยงานออกเป็น 5 หน่วยงาน

ทั้งนี้จากสูตรการคำนวณหาร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

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

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถาว ประจำปีการศึกษา 2565 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถาว ร้อยละ 85.60 ซึ่งจำแนกตามหน่วยงานดังนี้

ตารางที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

หน่วยงาน	ผลการประเมิน (ร้อยละ)
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	88.00
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	86.00
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	82.60
4. ด้านผลจากการให้บริการ	86.20
<b>ค่าเฉลี่ยผลการประเมินโดยรวม (ร้อยละ)</b>	<b>85.80</b>

### 3.3 จุดเด่น/ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการ

ตารางที่ 3 จุดเด่น/ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย

จุดเด่น	ข้อเสนอแนะ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้บริการรวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วน ใส่ใจผู้รับบริการ เป็นกันเอง</li> <li>- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ มีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ</li> <li>- เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในหน่วยงาน สามารถตอบข้อซักถามและให้คำปรึกษาได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน</li> <li>- เจ้าหน้าที่สารบรรณเก่ง ขอความช่วยเหลือในเรื่องงานให้คำปรึกษาและช่วยแก้ไขปัญหาในทุกครั้ง ด้วยความเต็มใจ</li> <li>- บุคลากรทุ่มเทตั้งใจทำงานเต็มความสามารถและศักยภาพ</li> <li>- บุคลากรของสำนักงานเขตพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นผู้มีความรู้และความสามารถสูง เสียหายความสามารถของแต่ละท่าน ที่น่าจะนำมาช่วยพัฒนางานของคณะฯ ให้เป็นระบบขึ้น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อทางโทรศัพท์ของส่วนงาน เพื่อให้หน่วยงานภายในและภายนอกสามารถติดต่อได้</li> <li>- ควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้รู้ว่าสำนักงานเขตพื้นที่ทำงานอะไร มีภาระหน้าที่อย่างไร</li> <li>- การให้บริการของพนักงานบริการยังขาดความสุ่มรอบคอบและต้องมีการเสริมความรู้ ความสามารถให้กับพนักงานบริการอย่างต่อเนื่อง (พนักงานบริการไม่ใช่เจ้าหน้าที่)</li> <li>- ควรมี พนักงานสถานที่อยู่ประจำพื้นที่ กรณีมีเหตุเฉพาะกิจ</li> <li>- ควรมีห้องน้ำไว้บริการเพิ่ม</li> <li>- ควรปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</li> <li>- ควรเพิ่มบุคลากร</li> <li>- เปิดให้มีการเสนอแนะมากขึ้น</li> <li>- อยากให้เพิ่มความรวดเร็วในการทำงานให้มากขึ้น</li> <li>- บุคลากรด้านการประชาสัมพันธ์ควรได้รับการฝึกฝนและอบรมความรู้ ทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน และความก้าวหน้าในสายงานมากยิ่งขึ้น</li> </ul>

# ภาคผนวก



**แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ของ สำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก  
ประจำปีการศึกษา 2565**

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้จัดทำเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ประจำปีการศึกษา 2565 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					ไม่แสดงความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจ	
	5	4	3	2	1	
<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ</b>						
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่ กระจ่ตือร้อร้น เต็มใจให้บริการ						
2. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว						
3. ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี						
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>						
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	
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
1. เครื่องมือ อุปกรณ์ เหมาะสม เพียงพอต่อการให้บริการ						
2. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการให้บริการ						
3. มีจำนวนช่องทางในการให้บริการเพียงพอ						
<b>ด้านผลจากการให้บริการ</b>						
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 \*\*\*