



# รายงาน ผลประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ปีการศึกษา 2567

ครั้งที่ 1

(1 มิถุนายน - 30 พฤศจิกายน 2567)

สำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย

## คำนำ

สำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถาวะ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ได้ทำการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของบุคลากรเจ้าหน้าที่ กระบวนการขั้นตอน การให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และผลจากการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ อุเทนถาวะ ประจำปีการศึกษา 2567 เพื่อนำผลการประเมินที่ได้มาใช้เป็นแนวทางการปรับปรุง และพัฒนาการ ให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถาวะอย่างมีคุณภาพต่อไป ทั้งนี้สำนักงานเขตพื้นที่ อุเทนถาวะมีความพร้อมรับการประเมิน และข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการดำเนินงาน เพื่อให้มีความครบถ้วน สมบูรณ์และเป็นประโยชน์ในการพัฒนาหน่วยงานให้มีศักยภาพ เพื่อรองรับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

สำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถาวะ

# 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
การเปรียบเทียบข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย ย้อนหลัง 4 ปี(ปีการศึกษา 2564 – ปีการศึกษา 2567).....	12
ภาคผนวก   แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	

## สารบัญตาราง

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

# สารบัญรูปลูกภาพ

หน้า

โครงสร้างสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย..... 6



# บทสรุปผู้บริหาร

บทบาทและหน้าที่สำคัญของสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย คือ การสนับสนุนส่งเสริมให้ การปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก บรรลุตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าภายใต้การบริหารความเสี่ยง การควบคุม การกำกับดูแลที่ดี อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิผล รวมทั้งเพิ่มคุณภาพ ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ การศึกษา ทั้งนี้ตาม ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ลงวันที่ 9 พฤษภาคม 2565 เรื่อง จัดตั้งสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย (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 กฎระเบียบและสนับสนุนให้การปฏิบัติงานของแต่ละ ฝ่ายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รับผิดชอบงานจัดทำข้อมูลด้านการฝึกอบรม/ดูงานและการพัฒนา วิเคราะห์ บริหารงานบุคคล และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน รวมถึงกำหนดนโยบายในการบริหารงานและ การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องในหน้าที่ที่รับผิดชอบให้ครอบคลุม เพื่อให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมี มาตรฐานและแนวทางในการยึดถือปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สนับสนุนการจัดหารายได้ของเขตพื้นที่ และปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

## 2. งานบริการ

มีภาระหน้าที่รับผิดชอบในการอำนวยความสะดวกและให้บริการในส่วนของ สำนักงานอธิการบดี สำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวายรับผิดชอบ ได้แก่ งานด้านยานพาหนะ บำรุงรักษา ซ่อมแซมยานพาหนะ ทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่ จัดวางระบบและควบคุมการใช้ยานพาหนะ การเบิกจ่าย น้ำมันเชื้อเพลิง ดูแลการซ่อมอาคาร สถานที่ ระบบไฟฟ้า ระบบประปา ให้สามารถใช้งานได้อย่างสม่ำเสมอ และบำรุงรักษา เครื่องจักรต่างๆ ที่อยู่ในความดูแลของเขตพื้นที่ การกำจัดขยะและการพัฒนาบริเวณ การ รักษาความปลอดภัย การรักษาความสะอาด และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน รวมถึงกำหนดนโยบายในการ บริหารงานและการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องในหน้าที่ที่รับผิดชอบให้ครอบคลุมเพื่อให้หน่วยงานภายใน 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 ประสานงานสถานีวิจัยโทรทัศน์ ชุมชน การประสานงานและจัดทำทำเนียบศิษย์เก่าและบัณฑิตกิตติมศักดิ์ และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน รวมถึงกำหนดนโยบายในการบริหารงานและการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องในหน้าที่ที่รับผิดชอบให้ครอบคลุมเพื่อให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมีมาตรฐานและแนวทางในการยึดถือปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

#### 4. งานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้

มีภาระหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินงานบริหารจัดการทรัพย์สินภายในเขตพื้นที่ ศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์ของมหาวิทยาลัย ในพื้นที่วิทยาเขต/เขตพื้นที่ การจัดทำแผนธุรกิจเพื่อหาแหล่งทุน ในการดำเนินกิจกรรมหารายได้ จัดทำโครงการต่างๆ เพื่อหารายได้ การจัดสรรพื้นที่และการอนุญาตให้เช่าพื้นที่ประกอบกิจการต่างๆ 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 2567 ดังนี้

ผลการวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย ปีการศึกษา 2567 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 จำแนกความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายด้าน จำนวน 4 ด้าน มีผลดังนี้

- |   |                      |             |      |
|---|----------------------|-------------|------|
| 1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/<br>บุคลากรที่ให้บริการ | อยู่ในระดับมากที่สุด | มีค่าเฉลี่ย | 4.77 |
| 2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ                      | อยู่ในระดับมากที่สุด | มีค่าเฉลี่ย | 4.70 |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                 | อยู่ในระดับมาก       | มีค่าเฉลี่ย | 4.47 |
| 4. ด้านผลจากการให้บริการ                                  | อยู่ในระดับมากที่สุด | มีค่าเฉลี่ย | 4.65 |

# 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. งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
  - 5.1 แผนกห้องสมุด
  - 5.2 แผนกระบบสารสนเทศ
  - 5.3 แผนกระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
  - 5.4 แผนกโสตทัศนอุปกรณ์

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 และได้แบ่งส่วนงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถาวร ออกเป็น 4 งาน ได้แก่

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

## 1.2 ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าประสงค์

<b>ปรัชญา (Philosophy)</b>	บริหารจัดการองค์กรโดยยึดหลักธรรมาภิบาล
<b>ปณิธาน (Pledge)</b>	พัฒนาตน พัฒนางาน พัฒนาการบริการ เพื่อไปสู่องค์กรที่มีคุณภาพ
<b>วิสัยทัศน์ (Vision)</b>	มุ่งสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจของมหาวิทยาลัยด้วยหลักการบริหารจัดการองค์กรที่ดีอย่างมีประสิทธิภาพ
<b>พันธกิจ (Mission)</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. บริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพด้วยหลักธรรมาภิบาลเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย</li><li>2. ทำนุบำรุง ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่นและความเป็นไทย</li></ol>
<b>ประเด็นยุทธศาสตร์ (Strategic Issues)</b>	
ยุทธศาสตร์ที่ 1	ปฏิรูประบบการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการและรองรับการเปลี่ยนแปลง
ยุทธศาสตร์ที่ 2	การอนุรักษ์ ทำนุบำรุง ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมไทยและภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อเชิดชูความเป็นไทยให้ดำรงอยู่คู่คนไทย

## 1.3 โครงสร้างของหน่วยงาน

สำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถาวร มีหน้าที่รับผิดชอบที่เกี่ยวกับการให้การสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก รวมถึงการประสานงานระหว่างเขตพื้นที่กับมหาวิทยาลัย รวมทั้งเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กรที่ดีอย่างมีประสิทธิภาพ ตามประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เรื่อง จัดตั้งสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถาวร (ฉบับที่ 3) ลงวันที่ 9 พฤษภาคม 2565 โดยให้ยกเลิกความใน ข้อ 4 และข้อ 5 ของประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เรื่อง จัดตั้งสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถาวร (ฉบับที่ 2) ลงวันที่ 29 กันยายน 2564 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ได้จัดตั้งสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถาวร เป็นหน่วยงานภายในของสำนักงานอธิการบดี ไม่ขึ้นตรงต่อผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี มีฐานะเทียบเท่ากอง และได้แบ่งส่วนงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถาวร ออกเป็น 4 งาน ได้แก่

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

## โครงสร้างสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถาว



ตามประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก  
เรื่อง จัดตั้งสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถาว (ฉบับที่ 3)  
ลงวันที่ 9 พฤษภาคม 2565

## ส่วนที่ 2

### วิธีการสำรวจ และประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของบุคลากรเจ้าหน้าที่ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และผลจากการให้บริการ ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย ประจำปี การศึกษา 2567 นำผลการประเมินที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวายให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นต่อไป โดยมีวิธีการดำเนินการวิเคราะห์ ข้อมูล 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) 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 โดยใช้เกณฑ์ประเมินค่าของเบสต์ (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 สำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวายเป็นปีการศึกษา 2567

ในปีการศึกษา 2567 สำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวายเป็นปีการศึกษา ได้มีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวายเป็นปีการศึกษา ในภาพรวมทุกหน่วยงาน โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย สรุปผลการวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวายเป็นปีการศึกษา 2567 จำแนกตามการให้บริการได้ ดังนี้

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

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวายเป็นปีการศึกษา 2567 มีความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 ซึ่งจำแนกแต่ละด้านได้ดังนี้

#### 3.1 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวายเป็นปีการศึกษา

ตารางที่ 1 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวายเป็นปีการศึกษา

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยรวม
<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ</b>		<b>4.77</b>
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.76	
2. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.76	
3. ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.77	
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>		<b>4.70</b>
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอน (Flow chart) ที่ชัดเจน	4.69	
2. การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.70	
3. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.72	
4. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	4.68	
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>		<b>4.47</b>
1. เครื่องมือ อุปกรณ์ เหมาะสม เพียงพอต่อการให้บริการ	4.46	
2. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการให้บริการ	4.45	
3. มีจำนวนช่องทางในการให้บริการเพียงพอ	4.51	

ตารางที่ 1 (ต่อ) ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยรวม
<b>ด้านผลจากการให้บริการ</b>		<b>4.65</b>
1. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา)	4.70	
2. ได้รับการที่เป็นประโยชน์	4.69	
3. มีช่องทางในการรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	4.56	
4. มีการจัดการข้อร้องเรียนตามข้อเสนอแนะ (ถ้าเคยมารับบริการตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไป)	4.65	
<b>ค่าเฉลี่ยรวมทั้งสิ้น</b>		<b>4.65</b>
		<b>4.77</b>

จากตารางที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย ปีการศึกษา 2567 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 รองลงมา ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ด้านผลจากการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ตามลำดับ

### 3.2 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย

สำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย ได้มีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อหน่วยงานในสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย ประจำปีการศึกษา 2567 โดยทำการประเมินตามโครงสร้างของสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย ตามหน่วยงานออกเป็น 4 หน่วยงาน

ทั้งนี้จากสูตรการคำนวณค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

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

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย ประจำปีการศึกษา 2567 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย ร้อยละ 93.00 ซึ่งจำแนกตามแต่ละด้าน ดังนี้

ตารางที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ผลการประเมิน (ร้อยละ)
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	95.40
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	94.00
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	89.40
4. ด้านผลจากการให้บริการ	93.00
<b>ค่าเฉลี่ยผลการประเมินโดยรวม (ร้อยละ)</b>	<b>93.00</b>

### 3.3 จุดเด่น/ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการ

ตารางที่ 3 จุดเด่น/ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย

จุดเด่น	ข้อเสนอแนะ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้บริการดี สอบถามข้อมูลได้ ให้คำแนะนำที่ดีเลิศ ถูกต้อง ครบถ้วน</li> <li>- บริการได้อย่างสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส</li> <li>- ให้บริการที่รวดเร็วมีช่องทางการติดต่อที่ดี</li> <li>- ใส่ใจในการบริการ และติดตามงาน</li> <li>- ให้ข้อมูลการสมัครเรียนต่อได้ดีมาก</li> <li>- ให้บริการได้ตรงความต้องการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อยากให้มีหมายเลขโทรศัพท์ในส่วนของการบริการเพื่อให้บุคคลภายในและภายนอกสามารถติดต่อได้</li> <li>- ติดต่อแต่ละหน่วยงานยากไม่มีหมายเลขโทรศัพท์ภายใน</li> <li>- ในส่วนของการบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้</li> <li>- อยากให้นำสินค้ามาวางขายที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถซื้อสินค้าได้ตรงกับความต้องการ</li> <li>- ปรับปรุงเรื่องห้องน้ำ</li> <li>- อุปกรณ์บางอย่างยังไม่เพียงพอต่อการบริการ</li> <li>- ควรมีบุคลากรเพิ่ม</li> </ul>

**การเปรียบเทียบข้อมูล**  
**ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย**  
**ย้อนหลัง 4 ปี (ปีการศึกษา 2564 – 2567)**

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ปีการศึกษา			
	2564	2565	2566	2567
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	4.43	4.40	4.64	4.77
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.32	4.30	4.61	4.70
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.04	4.13	4.42	4.47
4. ด้านผลจากการให้บริการ	4.30	4.31	4.58	4.65
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.28</b>	<b>4.29</b>	<b>4.56</b>	<b>4.65</b>

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย ปีการศึกษา 2564 - 2567 พบว่า ปีการศึกษา 2567 มีผลประเมินความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ 4.65 ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปีการศึกษา 2566 ปีการศึกษา 2565 และปีการศึกษา 2564 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีผลการประเมินความพึงพอใจเพิ่มขึ้นทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 รองลงมา ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ด้านผลจากการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ตามลำดับ

# ภาคผนวก



**แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ของ สำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก  
ประจำปีการศึกษา 2567**

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้จัดทำเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ประจำปีการศึกษา 2567 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. วุฒิกการศึกษาสูงสุด  
( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) ปริญญาตรี ( ) ปริญญาโท ( ) ปริญญาเอก  
( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....
3. หน่วยงานที่ท่านได้ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)  
( ) งานบริหารงานทั่วไป ( ) งานบริการ  
( ) งานกิจการพิเศษ ( ) งานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดง ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจ	
	5	4	3	2	1	
<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ</b>						
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อนเต็มใจให้บริการ						
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 \*\*\*