



**รายงานผลสรุป
แบบประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

**กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
ประจำปี พ.ศ. 2568**

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

**รายงานผลสรุปแบบประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
ประจำปี พ.ศ. 2568**

รายงานผลสรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามของผู้รับบริการจากบุคลากรภายในหน่วยงาน ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน และบุคลากรภายนอกหน่วยงาน ได้แก่ นักศึกษา บุคคลภายนอก ผู้ปกครองนักศึกษา ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 64 คน

โดยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อการให้บริการ และความพึงพอใจในภาพรวม ทั้งนี้ เพื่อต้องการทราบปัญหาและข้อเสนอแนะในการรับบริการ ซึ่งจะนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน พัฒนาการให้บริการบุคคลผู้รับบริการให้มีความพึงพอใจยิ่ง ๆ ขึ้นต่อไป การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี พ.ศ. 2568 กองกลาง ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจฯ ซึ่งมุ่งศึกษาขอบเขตเนื้อหา ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจากกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ประกอบด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม และติดต่อขอใช้บริการกองกลางจากกลุ่มงานใดบ้าง

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี โดยมีจำนวนข้อคำถามวัดระดับความพึงพอใจ จำนวนทั้งสิ้น 14 ข้อ โดยแยกเป็น 4 ประเด็น ได้แก่

- 2.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ จำนวน 3 ข้อ
- 2.2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ
- 2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 3 ข้อ
- 2.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ

ซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งกำหนดเกณฑ์ในการอ่านค่าคะแนนดังนี้

ค่าคะแนน	4.21 – 5.00	แสดงว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าคะแนน	3.41 – 4.20	แสดงว่ามีความพึงพอใจมาก
ค่าคะแนน	2.61 – 3.40	แสดงว่ามีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าคะแนน	1.81 – 2.60	แสดงว่ามีความพึงพอใจน้อย
ค่าคะแนน	1.00 – 1.80	แสดงว่ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

หัวข้อ	รายละเอียด	จำนวน (n = 64)	ร้อยละ
1. เพศ	1.1 หญิง	41	64.06
	1.2 ชาย	23	35.94
รวม		64	100
2. อายุ	2.1 ต่ำกว่า 20 ปี	1	1.56
	2.2 อายุ 20 - 30 ปี	18	28.13
	2.3 อายุ 31 - 40 ปี	22	34.38
	2.4 อายุ 41 - 50 ปี	21	32.81
	2.5 มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	2	3.12
รวม		64	100
3. สถานภาพ	2.1 ผู้บริหาร	2	3.13
	2.2 เจ้าหน้าที่ / พนักงาน	51	79.69
	2.3 อาจารย์	8	12.50
	2.4 นักศึกษา	3	4.68
	2.5 ศิษย์เก่า	0	0
	2.6 บุคคลภายนอก	0	0
รวม		64	100
4. วุฒิการศึกษา	3.1ปริญญาตรี	44	68.75
	3.2 ปริญญาโท	10	15.63
	3.3 ปริญญาเอก	1	1.56
	3.4 ต่ำกว่าปริญญาตรี	9	14.06
รวม		64	100
5. ท่านติดต่อขอใช้ บริการกองกลางจาก กลุ่มงานใดบ้าง	3.1 งานบริหารงานทั่วไป	37	38.54
	3.2 งานอาคารและสถานที่	33	34.38
	3.3 งานบริการ	26	27.08
รวม		96	100

จากตารางตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการและผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 64 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 64.06 และเพศชาย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 35.94 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 34.38 รองลงมาอยู่ในช่วง อายุ 41-50 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 32.81 อายุ 20-30 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 28.13 อายุ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.13 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.56 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาที่ระดับปริญญาตรี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 68.75 รองลงมาระดับปริญญาโท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 15.63 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็น ร้อยละ 14.06 และระดับปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.56 ตามลำดับ ด้านผู้รับบริการ พบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเจ้าของที่/พนักงาน (บุคลากรสายสนับสนุน) จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 79.69 รองลงมาเป็นอาจารย์ (บุคลากรสายวิชาการ) จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 นักศึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็น ร้อยละ 4.68 ผู้บริหาร จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.13 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการ กองกลาง ซึ่งบุคลากร 1 คน สามารถตอบได้มากกว่า 1 งานที่ได้รับบริการ งานบริหารงานทั่วไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 38.54 รองลงมาเป็นงานอาคารและสถานที่ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 34.38 และงานบริการ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 27.08

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

รายการ	\bar{X}	การแปลผล
1. ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้น	4.52	มากที่สุด
2. ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	4.43	มากที่สุด
3. ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.44	มากที่สุด

สรุป จากการประเมินผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ พบว่า การให้บริการของ เจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ทุกรายการ อยู่ในระดับความพึงใจมากที่สุด

2.2 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	\bar{X}	การแปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอน (Flow chart) ที่ชัดเจน	4.50	มากที่สุด
2. การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.51	มากที่สุด
3. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม	4.51	มากที่สุด
4. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	4.56	มากที่สุด

สรุป จากการประเมินผลกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ทุก รายการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	\bar{X}	การแปลผล
1. เครื่องมืออุปกรณ์เหมาะสมเพียงพอต่อการให้บริการ	4.50	มากที่สุด
2. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการให้บริการ	4.54	มากที่สุด
3. มีจำนวนช่องทางในการให้บริการเพียงพอ	4.54	มากที่สุด

สรุป จากการประเมินผลสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวก ทุกรายการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

2.4 ด้านผลจากการให้บริการ

รายการ	\bar{X}	การแปลผล
1. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้องครบถ้วน ทันเวลา)	4.50	มากที่สุด
2. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	4.50	มากที่สุด
3. มีช่องทางในการรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	4.48	มากที่สุด
4. มีการจัดการข้อร้องเรียนตามข้อเสนอแนะ (ถ้าเคยมารับบริการตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไป)	4.45	มากที่สุด

สรุป จากการประเมินผลการให้บริการ พบว่า ผลจากการให้บริการ ทุกรายการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ตอนที่ 3 จุดเด่น / ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง การให้บริการ

3.1 จุดเด่นของการให้บริการ

- 3.1.1 ให้คำปรึกษาและบริการที่ดี
- 3.1.2 ช่วยแนะนำด้านเอกสารดีค่ะ
- 3.1.3 ช่างให้บริการดี
- 3.1.4 Service smile
- 3.1.5 รับเรื่องฉับไว ติดตามให้ แล้วตอบกลับมาบอกว่าได้ไม่ได้ บางเรื่องก็หาทางออกให้
- 3.1.6 รวดเร็ว
- 3.1.7 ชยัน แข็งแรง

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

- 3.2.1 ปรับปรุง การแก้ปัญหา ที่เร่งด่วนและจำเป็น ต้องแก้ การจัดสรรห้องพัก ควรทำอย่างรวดเร็ว เนื่องจากตอนนี้ มีบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนห้องพักของ มหาวิทยาลัยจำนวนมาก (เร่งด่วน)
- 3.2.2. งานตัดหญ้า กับงานบ้านพัก บริการแย่มาก
- 3.2.3 ควรมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพื่อความสะดวกรวดเร็ว
- 3.2.4 คำพูด คำจา การบริการ ไม่มีใจบริการ อะไรปิดได้ปิด ปฏิเสธไว้อ่อน

3.2.5 งานบริการมักจะมีการติเตียนบ้าง โดนถูกว่าเพราะทุกคนต้องการให้ได้ตั้งใจทุกคน

3.2.6 เข้าปฏิบัติงานช้า

3.2.7 ควรปรับปรุงการให้คำแนะนำเป็นอย่างมาก การดำเนินงานควรระบุนรายละเอียดในเรื่องให้มีความชัดเจน เพื่อให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างไม่ต้องสอบถามกับเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจในภาพรวม

รายการ	\bar{X}	การแปลผล
1. สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	4.50	มากที่สุด

สรุป จากการประเมินผลสรุปความพึงพอใจภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับ ความพึงใจมากที่สุด

+++++



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

43 หมู่ 6 ตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี 20110