



สรุปผลการประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก  
ณ เดือนมีนาคม พ.ศ. 2565

การประเมินผลการจัดการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ

ใช้แบบสอบถามประเมินผล 5 ระดับ (rating scale) โดยใช้แบบสอบถามผ่าน QR Code และ URL และเกณฑ์ในการอ่านค่าคะแนนดังนี้

ค่าคะแนน	4.20 – 5.00	แสดงว่ามีผลอยู่ในระดับดีมาก
ค่าคะแนน	3.40 – 4.19	แสดงว่ามีผลอยู่ในระดับดี
ค่าคะแนน	2.60 – 3.39	แสดงว่ามีผลอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าคะแนน	1.80 – 2.59	แสดงว่ามีผลอยู่ในระดับน้อย
ค่าคะแนน	1.00 – 1.79	แสดงว่ามีผลอยู่ในระดับน้อยมาก

ตอนที่ 1 จำนวน และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการและผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n = 22)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	10	45.45
หญิง	12	54.55
2. อายุ		
ต่ำกว่า 26 ปี	2	9.09
26 – 35 ปี	3	13.64
36 – 45 ปี	11	50.00
46 – 55 ปี	6	27.27

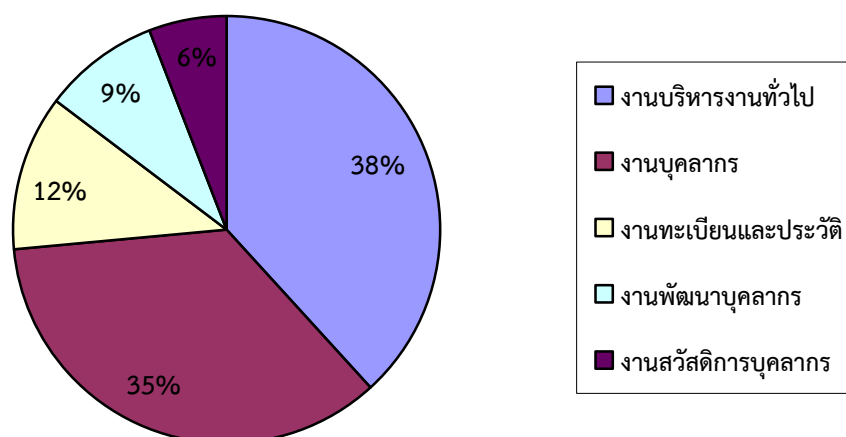
55 ปีขึ้นไป	0	0.00
<hr/>		
3. วุฒิมการศึกษาศูงศุด		
ต่ำกว่าปรินญาตรี	0	0.00
ปรินญาตรี	9	40.91
ปรินญาโท	9	40.91
ปรินญาเอก	4	18.18
<hr/>		
4. ผู้รับบริการ		
ผู้บริหาร	2	9.09
อาจารย์ (บุคลากรสาย วิชาการ)	7	31.82
เจ้าหน้าที่/พนักงาน (บุคลากรสาย สนับสนุน)	13	59.09
นักศึกษา	0	0.00
ศิษย์เก่า	0	0.00
บุคลากรภายนอก (ไปรตระบุ)	0	0.00
<hr/>		
5. เขตพื้นที่ที่รับบริการ		
บางพระ	8	36.36
อุเทนถวาย	1	4.55
จักรพงษภูวนารถ	7	31.82
จันทบุรี	6	27.27
<hr/>		

จากตารางตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการและผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 22 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 12 คน (ร้อยละ 54.55) และเพศชาย จำนวน 10 คน (ร้อยละ 45.45) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 36 – 45 ปี จำนวน 11 คน (ร้อยละ 50.00) รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 46 - 55 ปี จำนวน 6 คน (ร้อยละ 27.27) และอายุ 26 - 35 ปี จำนวน 3 คน (ร้อยละ 13.64) ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาที่ระดับปริญญาโท จำนวน 9 คน (ร้อยละ 40.91) และระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี จำนวน 9 คน (ร้อยละ 40.91) และระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาเอก จำนวน 4 คน (ร้อยละ 18.18) ตามลำดับ ด้านผู้รับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเจ้าของที่/พนักงาน (บุคลากรสายสนับสนุน) จำนวน 13 คน (ร้อยละ 59.09) รองลงมาเป็นอาจารย์ (บุคลากรสายวิชาการ) จำนวน 7 คน (ร้อยละ 31.82) และเป็นผู้บริหาร จำนวน 2 คน (ร้อยละ 9.09) ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในเขตพื้นที่บางพระ จำนวน 8 คน (ร้อยละ 36.36) รองลงมาเขตพื้นที่จักรพงษ์ ภูวนารถ จำนวน 7 คน (ร้อยละ 31.82) และวิทยาเขตจันทบุรี จำนวน 6 คน (ร้อยละ 27.27) ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ตอบแบบสอบถาม

2.1 กิจกรรมการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล แต่ละงาน ประกอบด้วย

1. งานบริหารงานทั่วไป จำนวน 13 กิจกรรม
2. งานบุคลากร จำนวน 12 กิจกรรม  
(การสรรหาบรรจุและแต่งตั้ง/อัตรากำลัง/การกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ ผศ.,รศ.,ศ. ฯลฯ)
3. งานทะเบียนประวัติ จำนวน 4 กิจกรรม  
(การทำบัตรประจำตัว/การเลื่อนขั้นเงินเดือน ค่าตอบแทน ค่าจ้าง/บำเหน็จบำนาญ ฯลฯ)
4. งานพัฒนาบุคลากร จำนวน 3 กิจกรรม  
(การศึกษาต่อ/การฝึกอบรม)
5. งานสวัสดิการบุคลากร จำนวน 2 กิจกรรม



๑๐ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

รายการ	$\bar{x}$	การแปลผล
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน เต็มใจ ให้บริการ	4.59	ดีมาก
2. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.59	ดีมาก
3. ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.54	ดีมาก

สรุป จากการประเมินผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ พบว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการทุกรายการ อยู่ในระดับดีมาก

๑๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	$\bar{x}$	การแปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอน (Flow chart) ที่ชัดเจน	4.36	ดีมาก
2. การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.40	ดีมาก
3. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.59	ดีมาก
4. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	4.40	ดีมาก

สรุป จากการประเมินผลกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการทุกรายการ อยู่ในระดับดีมาก

๑๒ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	$\bar{x}$	การแปลผล
1. เครื่องมือ อุปกรณ์เหมาะสม เพียงพอต่อการให้บริการ	4.45	ดีมาก
2. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการให้บริการ	4.50	ดีมาก
3. มีจำนวนช่องทางในการให้บริการเพียงพอ	4.45	ดีมาก

สรุป จากการประเมินผลสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกทุกรายการ อยู่ในระดับดีมาก

๑๓ ด้านผลจากการให้บริการ

รายการ	$\bar{x}$	การแปลผล
1. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา)	4.50	ดีมาก
2. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	4.54	ดีมาก
3. มีช่องทางในการรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	4.50	ดีมาก
4. มีการจัดการข้อร้องเรียนตามข้อเสนอแนะ (ถ้าเคยมารับบริการ ตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไป)	4.50	ดีมาก

สรุป จากการประเมินผลการให้บริการ พบว่า ผลการให้บริการทุกรายการ อยู่ในระดับดีมาก

## จุดเด่นการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

1. รวดเร็ว
2. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตอบคำถามให้ดีมาก แม้เลยเวลาราชการก็ตาม ถามอะไรตอบได้หมด ขอชื่นชมครับ โดยเฉพาะ คุณเปิ้ล
3. ติดต่อสะดวก รวดเร็ว และชัดเจน
4. ยินดีให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส
5. เป็นกันเอง
6. รวดเร็ว และอธิบายเกี่ยวกับข้อสงสัยและให้ข้อมูลที่ชัดเจน เข้าใจง่าย
7. เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจตอบคำถาม
8. บริการด้วยความเป็นกันเอง
9. บริการด้วยมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส (บางคน)
10. พนักงานพูดจาสุภาพ
11. เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว ช่วยเหลือได้ดีมาก ๆ

## ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล

1. อยากให้มีการใช้สถานะการขอตำแหน่งวิชาการ เช่น อาจารย์แต่ละคนมีกำหนดขอเมื่อใด
2. ควรยิ้มให้มากกว่านี้ พูดจาน้ำเสียงอ่อนโยนอีกสักนิดหนึ่งจะน่ารักมากเลย

### ◎ ความพึงพอใจในภาพรวม

รายการ	$\bar{x}$	การแปลผล
1. สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	4.50	ดีมาก

สรุป จากการประเมินผลสรุปความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก

\*\*\*\*\*