



สรุปผลการประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
ณ เดือนเมษายน 2567

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 = 96)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	27	28.13
หญิง	69	71.87
2. อายุ		
ต่ำกว่า 26 ปี	0	0.00
26 – 35 ปี	29	30.21
36 – 45 ปี	40	41.67
46 – 55 ปี	20	20.83
55 ปีขึ้นไป	7	7.29
3. วุฒิการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0.00
ปริญญาตรี	57	59.38

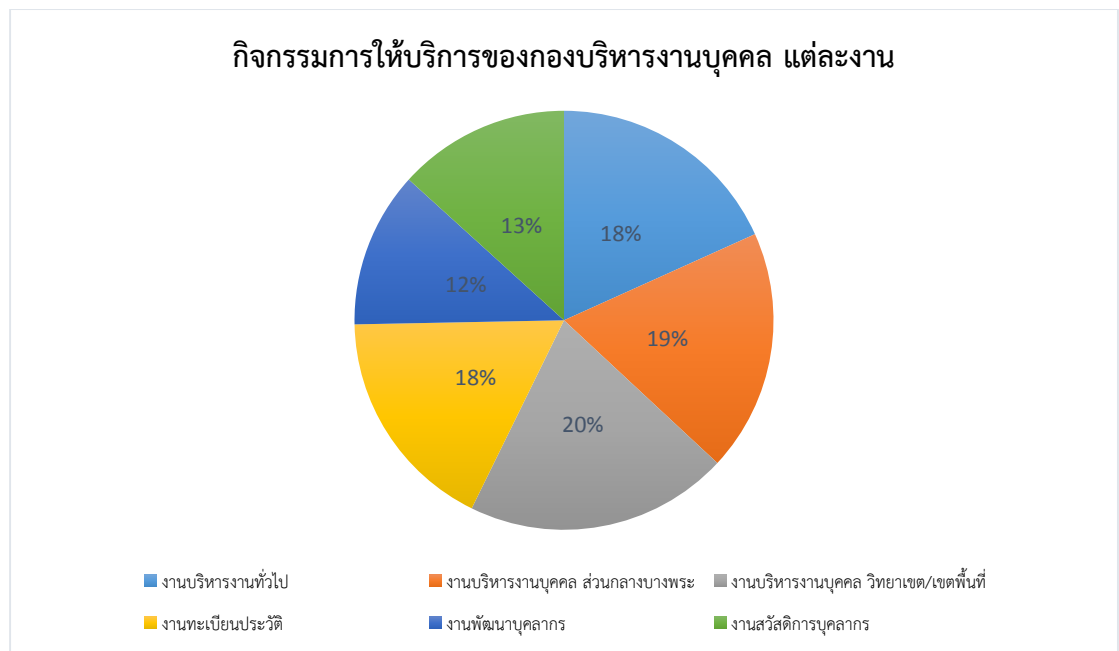
ปริญญาโท	26	27.08
ปริญญาเอก	13	13.54
4. ผู้รับบริการ		
ผู้บริหาร	10	10.42
อาจารย์ (บุคลากรสาย วิชาการ)	22	22.92
เจ้าหน้าที่/พนักงาน (บุคลากรสาย สนับสนุน)	64	66.66
นักศึกษา	0	0.00
ศิษย์เก่า	0	0.00
บุคลากรภายนอก (โปรดระบุ)	0	0.00
5. เขตพื้นที่ที่รับบริการ		
บางพระ	49	51.04
อุเทนถวาย	7	7.29
จักรพงษ์ภูวนารถ	23	23.96
จันทบุรี	17	17.71

จากตารางตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการและผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 66 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 69 คน (ร้อยละ 71.87) และเพศชาย จำนวน 27 คน (ร้อยละ 28.13) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 36 – 45 ปี จำนวน 40 คน (ร้อยละ 41.67) รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 26 – 35 ปี จำนวน 29 คน (ร้อยละ 30.21) อายุ 46 - 55 ปี จำนวน 20 คน (ร้อยละ 20.83) และอายุ 55 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน (ร้อยละ 7.29) ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาที่ระดับปริญญาตรี จำนวน 57 คน (ร้อยละ 59.38) และระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาโท จำนวน 26 คน (ร้อยละ 27.08) และระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาเอก จำนวน 13 คน (ร้อยละ 13.54) ตามลำดับ ด้านผู้รับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่/พนักงาน (บุคลากรสายสนับสนุน) จำนวน 64 คน (ร้อยละ 66.66) รองลงมาเป็นอาจารย์ (บุคลากรสายวิชาการ) จำนวน 22 คน (ร้อยละ 22.92) และเป็นผู้บริหาร จำนวน 10 คน (ร้อยละ 10.42) ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในเขตพื้นที่บางพระ จำนวน 49 คน (ร้อยละ 51.04) รองลงมาเขตพื้นที่จักรพงษ์ภูวนารถ จำนวน 23 คน (ร้อยละ 23.96) วิทยาเขตจันทบุรี จำนวน 17 คน (ร้อยละ 17.71) และอุเทนถวาย จำนวน 7 คน (ร้อยละ 7.29) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ตอบแบบสอบถาม

2.1 กิจกรรมการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล แต่ละงาน ประกอบด้วย

1. งานบริหารงานทั่วไป จำนวน 44 กิจกรรม
2. งานบริหารงานบุคคล ส่วนกลางบางพระ จำนวน 45 กิจกรรม
(การสรรหาบรรจุและแต่งตั้ง/อัตรากำลัง/การกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ ผศ.,รศ., ศ. ฯลฯ)
3. งานบริหารงานบุคคล วิทยาเขต/เขตพื้นที่ จำนวน 49 กิจกรรม
4. งานทะเบียนประวัติ จำนวน 42 กิจกรรม
(การทำบัตรประจำตัว/การเลื่อนขั้นเงินเดือน ค่าตอบแทน ค่าจ้าง/บำเหน็จบำนาญ ฯลฯ)
5. งานพัฒนาบุคลากร จำนวน 29 กิจกรรม
(การศึกษาต่อ/การฝึกอบรม)
6. งานสวัสดิการบุคลากร จำนวน 32 กิจกรรม



๑ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

รายการ	\bar{x}	การแปลผล
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อรื้อรัน เต็มใจให้บริการ	4.26	ดีมาก
2. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.20	ดีมาก
3. ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.22	ดีมาก

สรุป จากการประเมินผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ พบว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ทุกรายการ อยู่ในระดับดีมาก

◎ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	\bar{x}	การแปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอน (Flow chart) ที่ชัดเจน	4.17	ดี
2. การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.23	ดีมาก
3. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.26	ดีมาก
4. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	4.17	ดี

สรุป จากการประเมินผลกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม อยู่ในระดับดีมาก ส่วนการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอน (Flow chart) ที่ชัดเจน แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล อยู่ในระดับดี

◎ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	\bar{x}	การแปลผล
1. เครื่องมือ อุปกรณ์เหมาะสม เพียงพอต่อการให้บริการ	4.07	ดี
2. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการให้บริการ	4.07	ดี
3. มีจำนวนช่องทางในการให้บริการเพียงพอ	4.09	ดี

สรุป จากการประเมินผลสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทุกรายการ อยู่ในระดับดี

◎ ด้านผลจากการให้บริการ

รายการ	\bar{x}	การแปลผล
1. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา)	4.23	ดีมาก
2. ได้รับการที่เป็นประโยชน์	4.25	ดีมาก
3. มีช่องทางในการรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	4.21	ดีมาก
4. มีการจัดการข้อร้องเรียนตามข้อเสนอแนะ (ถ้าเคยมารับบริการตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไป)	4.00	ดี

สรุป จากการประเมินผลการให้บริการ พบว่า ผลจากการให้บริการ การได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา) ได้รับการที่เป็นประโยชน์ และมีช่องทางในการรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน อยู่ในระดับดีมาก ส่วนมีการจัดการข้อร้องเรียนตามข้อเสนอแนะ (ถ้าเคยมารับบริการตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไป) อยู่ในระดับดี

จุดเด่นการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

1. มี Service Mind ตีอยู่แล้ว
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจแก่บุคลากรทุกคน

3. ทำงานมานานทำให้รู้จักบุคคลจำนวนมาก สะดวกในการประสานงาน
4. ดี
5. การให้บริการดี
6. มีความตั้งใจให้บริการ
7. เต็มใจให้บริการ
8. ได้รับความรู้ที่มีค่าตอบหรือขั้นตอนในการดำเนินการที่ชัดเจน
9. เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจในการให้บริการ
10. คุณแอร์เอาใจใส่กับงาน ติดตามงานอย่างดี ใช้ถ้อยคำสุภาพและให้เกียรติ
11. ความเป็นมิตรที่ดีของบุคลากร
12. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และหาทางแก้ไขได้ดี
13. ให้คำแนะนำได้ดี
14. บริการรวดเร็วทันใจ ขอข้อมูลเพื่อมาทำงานต่อพี่ให้ความช่วยเหลือได้ดีมากคะ
15. ตอบข้อซักถาม ได้ดี เข้าใจง่าย
16. ทำงานรวดเร็ว
17. รวดเร็ว สุภาพ
18. รวดเร็ว
19. มีการให้บริการด้วยความเป็นมิตร
20. ให้ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการผู้ขอใช้บริการ
21. ให้บริการด้วยความเต็มใจ สะดวก และรวดเร็ว
22. ให้บริการดี ทุกคน ให้ข้อมูลครบถ้วน และถูกต้อง
23. รวดเร็ว ชัดเจน เป็นกันเอง
24. ให้คำตอบชัดเจน เข้าใจง่าย
25. ติดต่อได้ง่าย ให้บริการด้วยน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมาก อธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงจุด
26. บริการดี พุดเพราะ ใสใจ
27. ให้คำแนะนำดีมาก
28. ติดต่อสอบถามข้อมูล ให้ข้อมูลชัดเจน
29. กระตือรือร้นดี
30. เวลามีปัญหา ขอความช่วยเหลือ ได้รับคำปรึกษาที่ดี
31. รวดเร็ว ข้อมูลครบถ้วน

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล

1. ควรหมั่นศึกษาระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ประกาศที่เกี่ยวข้องให้เกิดความเข้าใจที่ถ่องแท้ หากต้องใช้ในการตอบคำถามผู้รับบริการจะสามารถถ่ายทอดให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง อีกทั้งช่วยในการพัฒนางานพัฒนาองค์กรต่อไป
2. การลงชื่อปฏิบัติงานควรขีดเส้นตามเวลาที่กำหนด หากบุคลากรยังปฏิบัติหน้าที่โดยรอบบุคคลที่ให้ความอนุเคราะห์อาจสร้างความไม่เหมาะสม ความไม่พอใจ ความไม่เสมอภาคในองค์กรได้ อีกทั้งเรื่อง การมาปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนเวลามา - กลับ ควรตามเวลา ต้องกล่าวตักเตือนเมื่อพบเห็นเพื่อให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันเพราะหน่วยงานเป็นหน่วยงานราชการ

3. ประสานรวดเร็ว

4. การให้บริการ เวลาติดต่อเรื่องวันลา ทางงานบริหารงานบุคคลเขตพื้นที่อุเทนถวาย ต้องให้กรอกแบบฟอร์มด้วย การปฏิบัติงานควรจะทำให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ในเมื่อเป็นภาระงานแล้ว ทำไมต้องให้กรอกใบคำร้องขอทราบวันลาด้วย
5. พนักงานงานบริหารงานบุคคลเขตพื้นที่อุเทนถวาย บางท่าน มีปัญหาเรื่องงานกัน บางทีคณะฯ ไม่ใส่ชื่อเข้าร่วมงานฯ ก็จะมีอาการโกรธ ถึงขั้นไม่มองหน้าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ขอให้ปรับปรุงพฤติกรรม
6. ไม่แน่ว่าต้องการสอบถามความพึงพอใจภาพรวมของกองบริหารงานบุคคล หรือให้ตอบแบบรายบุคคลเพราะแบบฟอร์มให้ระบุชื่องานเลือก 1 คน แล้วต่อมาประเมินเป็นภาพรวม
7. เนื่องจากได้ดำเนินการส่งผลงานเพื่อขอกำหนดตำแหน่งประเภทวิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ ระดับชำนาญการ ไปยังกองบริหารงานบุคคลเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ไม่สามารถติดตามผลการดำเนินงานในการขอ กำหนดตำแหน่งประเภทวิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ ระดับชำนาญการของตนเองได้ จึงขอเสนอแนะ ควรมีการแจ้งผลการดำเนินงานในการขอ กำหนดตำแหน่งประเภทวิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ ให้เหมือนกับการแจ้งผลการดำเนินงานในการขอ กำหนดตำแหน่งทางวิชาการ (สายวิชาการ) เพื่อที่จะได้ทราบผลการดำเนินงานของตนเองว่าอยู่ถึงขั้นตอนใด และมีความคืบหน้าอย่างไร
8. ควรยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการมากกว่าที่เคยเป็น
9. อยากให้กองบริหารงานบุคคลให้ความสำคัญกับแบบฟอร์มที่ต้องเวียนหนังสือผ่านงานสารบรรณ ไม่ควรใส่ข้อมูล พวกเงินเดือน ในแบบฟอร์ม ข้อมูลส่วนนี้กองบริหารงานบุคคลมีอยู่แล้ว จะให้กรอกทำไมอีก ควรเอาอัตราเงินเดือนออกจากทุกแบบฟอร์ม เพื่อป้องกันการขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงานในอนาคต
10. การสื่อสารในภาพรวมขององค์กรควรมีหลายช่องทาง
11. ควรลดขั้นตอน/กระบวนการที่ไม่จำเป็น
12. ควรมีระบบติดตามงานที่เปิดเผยได้ง่าย
13. ควรมีระบบให้คำปรึกษา/ตอบปัญหาที่สามารถติดต่อได้จริงหรือช่องทางสื่อสารที่ง่าย สะดวก และรวดเร็ว โดยไม่จำเป็นต้องรอคอยเจ้าหน้าที่เพียงบางคนมาตอบคำถาม
14. ควรปรับปรุงในการทำงาน
15. ป่าป้อมดู กลัวป่าป้อม
16. การพูดจา สีหน้า ท่าทาง
17. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป งานประกันสังคม จัดทำให้แก่ผู้รายงานตัวตามภารกิจ ยังใช้คำพูดที่เหมาะสมไม่ดีนัก ควรใช้คำพูดที่ใคร่ครวญ พินิจ พิจารณาก่อนพูดที่อันจะทำให้ผู้ฟังรู้สึกกระคายเคืองจิตใจ ซึ่งเป็นฝ่ายงานที่ให้บริการแก่พนักงานราชการ หรือพนักงานตามภารกิจ หรือตำแหน่งใดก็ตาม ควรเคารพสิทธิและมีคำพูดที่ให้เกียรติโดยเสมอกัน
18. เพิ่มความละเอียด รอบคอบ กำกับ ติดตาม เอาใจใส่ในงานที่ได้รับมอบหมาย
19. การบริการที่ยังไม่ดีพอ ควรมีเซอร์วิสรมากกว่านี้

◎ ความพึงพอใจในภาพรวม

รายการ	\bar{x}	การแปลผล
1. สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	4.27	ดีมาก

สรุป จากการประเมินผลสรุปความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก
