



รายงานผลสำรวจ
ความพึงพอใจในการให้บริการ
กองบริหารงานบุคคล
ประจำปีงบประมาณ 2566

กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก



**รายงานผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
ประจำปีงบประมาณ 2566**

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามของผู้รับบริการ จากบุคลากรภายในหน่วยงาน ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน และบุคคลภายนอก หน่วยงาน ได้แก่ นักศึกษา บุคคลภายนอก ผู้ปกครองนักศึกษา ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 65 คน โดยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร ที่ให้บริการ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อการให้บริการ และความพึงพอใจในภาพรวม ทั้งนี้เพื่อต้องการทราบปัญหาและข้อเสนอแนะ ในการรับบริการ ซึ่งจะเป็ประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่างๆ เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานและ พัฒนาการให้บริการบุคคลผู้รับบริการให้มีความพึงพอใจยิ่งขึ้นต่อไป

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2566 (1 ตุลาคม 2565 – 30 กันยายน 2566) กองบริหารงานบุคคล ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจฯ ซึ่งมุ่งศึกษาขอบเขตเนื้อหา ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจากกองบริหารงานบุคคล ประกอบด้วยข้อมูล เกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม และเขตพื้นที่ที่รับบริการ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี โดยมีจำนวนข้อคำถามวัดระดับความพึงพอใจ จำนวนทั้งสิ้น 15 ข้อ โดยแยกเป็น 5 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
- 2.5 ความพึงพอใจในภาพรวม จำนวน 1 ข้อ

ซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งกำหนด เกณฑ์ในการอ่านค่าคะแนนดังนี้

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

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n = 65)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	17	26.15
หญิง	48	73.85
2. อายุ		
ต่ำกว่า 26 ปี	0	0.00
26 – 35 ปี	18	27.69
36 – 45 ปี	30	46.15
46 – 55 ปี	14	21.54
55 ปีขึ้นไป	3	4.62
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	1.54
ปริญญาตรี	25	38.46
ปริญญาโท	27	41.54
ปริญญาเอก	12	18.46
4. ผู้รับบริการ		
ผู้บริหาร	8	12.31
อาจารย์ (บุคลากรสายวิชาการ)	21	32.31
เจ้าหน้าที่/พนักงาน (บุคลากรสายสนับสนุน)	35	53.85

นักศึกษา	0	0.00
ศิษย์เก่า	0	0.00
บุคลากรภายนอก (ไปรตระบุ)	1	1.53
<hr/>		
5. เขตพื้นที่ที่รับบริการ		
บางพระ	32	49.23
อุเทนถวาย	2	3.08
จักรพงษ์วนารถ	16	24.62
จันทบุรี	15	23.07
<hr/>		

จากตารางตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการและผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 65 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 48 คน (ร้อยละ 73.85) และเพศชาย จำนวน 17 คน (ร้อยละ 26.15) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 36 – 45 ปี จำนวน 30 คน (ร้อยละ 46.15) รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 26 – 35 ปี จำนวน 18 คน (ร้อยละ 27.69) อายุ 46 - 55 ปี จำนวน 14 คน (ร้อยละ 21.54) และอายุ 55 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน (ร้อยละ 4.62) ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาที่ระดับปริญญาโท จำนวน 27 คน (ร้อยละ 41.54) และระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี จำนวน 25 คน (ร้อยละ 38.46) ระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาเอก จำนวน 12 คน (ร้อยละ 18.46) และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน (ร้อยละ 1.54) ตามลำดับ ด้านผู้รับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเจ้าของที่/พนักงาน (บุคลากรสายสนับสนุน) จำนวน 35 คน (ร้อยละ 53.85) รองลงมาเป็นอาจารย์ (บุคลากรสายวิชาการ) จำนวน 21 คน (ร้อยละ 32.31) เป็นผู้บริหาร จำนวน 8 คน (ร้อยละ 12.31) และบุคลากรภายนอก จำนวน 1 คน (ร้อยละ 1.53) ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในเขตพื้นที่บางพระ จำนวน 32 คน (ร้อยละ 49.23) รองลงมาเขตพื้นที่จักรพงษ์วนารถ จำนวน 16 คน (ร้อยละ 24.62) วิทยาเขตจันทบุรี จำนวน 15 คน (ร้อยละ 23.07) และอุเทนถวาย จำนวน 2 คน (ร้อยละ 3.08) ตามลำดับ

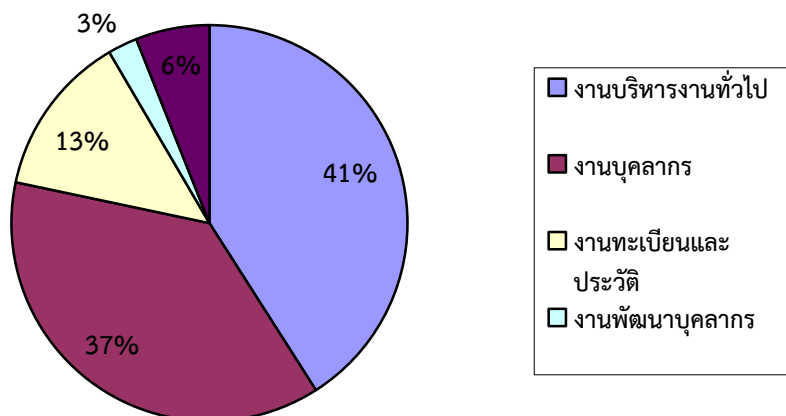
2. ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ตอบแบบสอบถาม

2.1 กิจกรรมการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล แต่ละงาน ประกอบด้วย

1. งานบริหารงานทั่วไป จำนวน 34 กิจกรรม
2. งานบุคลากร จำนวน 31 กิจกรรม
(การสรรหาบรรจุและแต่งตั้ง/อัตรากำลัง/การกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ ผศ.,รศ.,ศ. ฯลฯ)
3. งานทะเบียนประวัติ จำนวน 11 กิจกรรม
(การทำบัตรประจำตัว/การเลื่อนขั้นเงินเดือน ค่าตอบแทน ค่าจ้าง/บำเหน็จบำนาญ ฯลฯ)
4. งานพัฒนาบุคลากร จำนวน 2 กิจกรรม

(การศึกษาต่อ/การฝึกอบรม)

5. งานสวัสดิการบุคลากร จำนวน 5 กิจกรรม



◎ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

รายการ	\bar{x}	การแปลผล
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.27	ดีมาก
2. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.18	ดี
3. ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.30	ดีมาก

สรุป จากการประเมินผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ พบว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการด้านการให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการและให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับดีมาก ส่วนการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับดี

◎ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	\bar{x}	การแปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอน (Flow chart) ที่ชัดเจน	4.15	ดี
2. การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.21	ดีมาก
3. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.15	ดี
4. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	4.18	ดี

สรุป จากการประเมินผลกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย อยู่ในระดับดีมาก ส่วนการให้บริการเป็นระบบและมี

ขั้นตอน (Flow chart) ที่ชัดเจนและมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม และแบบฟอร์ม
เข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล อยู่ในระดับดี

◎ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

รายการ	\bar{x}	การแปลผล
1. เครื่องมือ อุปกรณ์เหมาะสม เพียงพอต่อการให้บริการ	4.04	ดี
2. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการให้บริการ	3.96	ดี
3. มีจำนวนช่องทางในการให้บริการเพียงพอ	4.03	ดี

สรุป จากการประเมินผลสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกทุกรายการ อยู่ในระดับดี

◎ **ด้านผลจากการให้บริการ**

รายการ	\bar{x}	การแปลผล
1. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา)	4.13	ดี
2. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	4.24	ดีมาก
3. มีช่องทางในการรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	4.01	ดี
4. มีการจัดการข้อร้องเรียนตามข้อเสนอแนะ (ถ้าเคยมารับบริการตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไป)	3.95	ดี

สรุป จากการประเมินผลการให้บริการ พบว่า ผลการให้บริการได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ อยู่ใน
ระดับดีมาก ส่วนการได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา) มีช่องทางในการรับ
ฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน มีการจัดการข้อร้องเรียนตามข้อเสนอแนะ (ถ้าเคยมารับบริการตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้น
ไป) อยู่ในระดับดี

จุดเด่นการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

1. ให้คำตอบที่ชัดเจน
2. การบริการที่สะดวก
3. เป็นกันเอง เต็มใจให้บริการ
4. ติดต่อได้รวดเร็ว
5. ให้บริการที่ค่อนข้างดี น่ารัก เป็นมิตร
6. บุคลากรส่วนใหญ่มีน้ำใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส (บางคนไม่ค่อยยิ้ม ควรฝึกยิ้มบ้างนะคะ)
7. เป็นกันเอง
8. เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างดี
9. จิตใจที่ดีงาม
10. ให้คำตอบที่รวดเร็ว พุดคุยเป็นกันเอง อารมณ์ดี
11. บริการรวดเร็ว

12. รวดเร็วและให้คำปรึกษาได้ดี
13. การตอบข้อสงสัย
14. มีผู้ดูแล แต่ไม่สามารถตัดสินใจได้
15. ความเป็นมิตร
16. ตอนนี้อย่างไรเงินเดือนส่งมาไว้มาก
17. สะดวกรวดเร็ว ข้อมูลครบถ้วน
18. งานสรรหา/แต่งตั้ง มีการให้คำแนะนำที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
19. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ติดตามงานดี
20. ให้คำปรึกษาได้ดี บริการด้วยความสุภาพ
21. แบ่งระบบงานชัดเจน
22. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
23. อธิบายไม่ตรีที่เป็นมิตร จริงใจ
24. บริการดี ยินดีให้บริการ รวดเร็ว และได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง
25. สุภาพ อธิบายชัดเจน และให้ความช่วยเหลือดีมาก ๆ

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล

1. อยากให้มีการอัปเดตการขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการทุกเดือน และขอให้มีความคืบหน้าในผลการพิจารณาที่เร็วขึ้น
2. ควรปรับปรุงหน้าเว็บไซต์ การดาวน์โหลดเอกสารแบบฟอร์มค่อนข้างยาก
3. นำระบบเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการสรุปผลระยะการขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ ที่อาจารย์สามารถเข้าสู่ข้อมูลรายบุคคลเพื่อวางแผนการขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการหรือการพัฒนาตนเองในด้านต่างๆ
4. การแจ้งผลการดำเนินการเอกสารที่ส่งไปแล้ว
5. เพิ่มช่องทางตรงไปหน่วยงานกลางเลย เพื่อให้รับรู้เรื่องราวในหน่วยงานย่อย (วิทยาเขต)
6. อยากให้เปลี่ยนบัตรเป็นแบบ smart card และระบบข้อมูลส่วนบุคคลเป็นแบบออนไลน์หรือ data base ที่สามารถสืบค้น/นำไปใช้ได้ (ส่วนบุคคล)
7. กองบริหารงานบุคคล มีแนวคิดจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ผ่านระยะเวลามาสักช่วงหนึ่งแล้วยังไม่มีการจัดตั้งขอรบกวนหาแนวทางเร่งรัด และงานสวัสดิการควรจัดหา หรือเป็นผู้ประสาน การจัดทำประกันอุบัติเหตุกลุ่ม หรือประกันสุขภาพกลุ่ม ให้กับพนักงานตามภารกิจหรือลูกจ้างที่ไม่ได้ปรับเงินเดือน
8. อยากให้มีโครงการเตรียมความพร้อมเพื่อกำหนดตำแหน่งทางวิชาการที่กองบริหารงานบุคคลเป็นผู้จัดเน้นเนื้อหาเกี่ยวกับกระบวนการในการขอ โดยกำหนดเวลาของแต่ละกระบวนการให้ชัดเจน และผู้ยื่นสามารถติดตามแต่ละกระบวนการได้ จัดโครงการให้มีพี่เลี้ยงในการขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ และมีใบประกาศหรือรางวัลให้ผู้เป็นพี่เลี้ยง
9. ต้องการให้สรุปเงื่อนไขต่างๆ ให้เข้าใจง่าย เนื่องจากมีการปรับเปลี่ยนแก้ไขเพิ่มเติมบ่อยครั้ง อาจทำให้หลุดประเด็นแก้ไขเพิ่มเติมต่างๆ และอยากให้มีการแจ้งเตือนติดตามการพัฒนากุศลทร ทุกคน พิจารณา หรือ

วิเคราะห์ Career Path ของแต่ละบุคคล มุ่งเน้นการพัฒนาคนนั้น มากกว่าบังคับให้ออก ต้องพยายามทำให้บุคลากรทุกคนนำความสามารถของแต่ละบุคคล (ซึ่งไม่เหมือนกัน) มาช่วยกันในการทำงานและพัฒนา ลดการยึดติดการประเมินรายบุคคล พิจารณาผลสัมฤทธิ์ภาพรวมขององค์กร ครูอาจารย์หรือแม้แต่พ่อแม่ยังสอนหรือเลี้ยงลูกให้ทุกคนเหมือนกันไม่ได้ จึงควรพิจารณาความรู้ความสามารถของบุคคลนั้นๆ แบบปัจเจก การบริการคนให้ตรงกับงาน มันยากแต่ควรทำ (ไม่ควรประเมินให้เขาออกจากงาน ควรใส่ใจเขาเหมือนทุกคนเป็นคนในครอบครัว)

◎ ความพึงพอใจในภาพรวม

รายการ	\bar{x}	การแปลผล
1. สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	4.22	ดีมาก

สรุป จากการประเมินผลสรุปความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก
