



## สรุปผลการประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล

### มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

#### ประจำไตรมาสที่ 1 (ระหว่างเดือนมกราคม 2567 – มีนาคม 2567)

ตามที่กองบริหารงานบุคคลได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ประจำไตรมาสที่ 1 (ระหว่างเดือนมกราคม 2567 – มีนาคม 2567) และขอความอนุเคราะห์ผู้ที่รับบริการจากทุกหน่วยงานตอบแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจฯ เพื่อนำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการบริการให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยกองบริหารงานบุคคลได้สำรวจความพึงพอใจฯ ผ่านทางเว็บไซต์ของกองบริหารงานบุคคล ใช้แบบสอบถามประเมินผล 5 ระดับ (rating scale) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าร้อยละ สถิติค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2567) 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 = 23)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	10	43.48
หญิง	13	56.52
2. อายุ		
ต่ำกว่า 26 ปี	0	0.00
26 – 35 ปี	7	30.44
36 – 45 ปี	7	30.43

46 – 55 ปี	8	34.78
55 ปีขึ้นไป	1	4.35
<b>3. วุฒิการศึกษาสูงสุด</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0.00
ปริญญาตรี	13	56.52
ปริญญาโท	7	30.44
ปริญญาเอก	3	13.04
<b>4. ผู้รับบริการ</b>		
ผู้บริหาร	2	8.69
อาจารย์ (บุคลากรสายวิชาการ)	6	26.09
เจ้าหน้าที่/พนักงาน (บุคลากรสายสนับสนุน)	15	65.22
นักศึกษา	0	0.00
ศิษย์เก่า	0	0.00
บุคลากรภายนอก (ไปรตระบุ)	0	0.00
<b>5. เขตพื้นที่ที่รับบริการ</b>		
บางพระ	12	52.17
อุเทนถวาย	1	4.35
จักรพงษ์ภูวนารถ	6	26.09
จันทบุรี	4	17.39

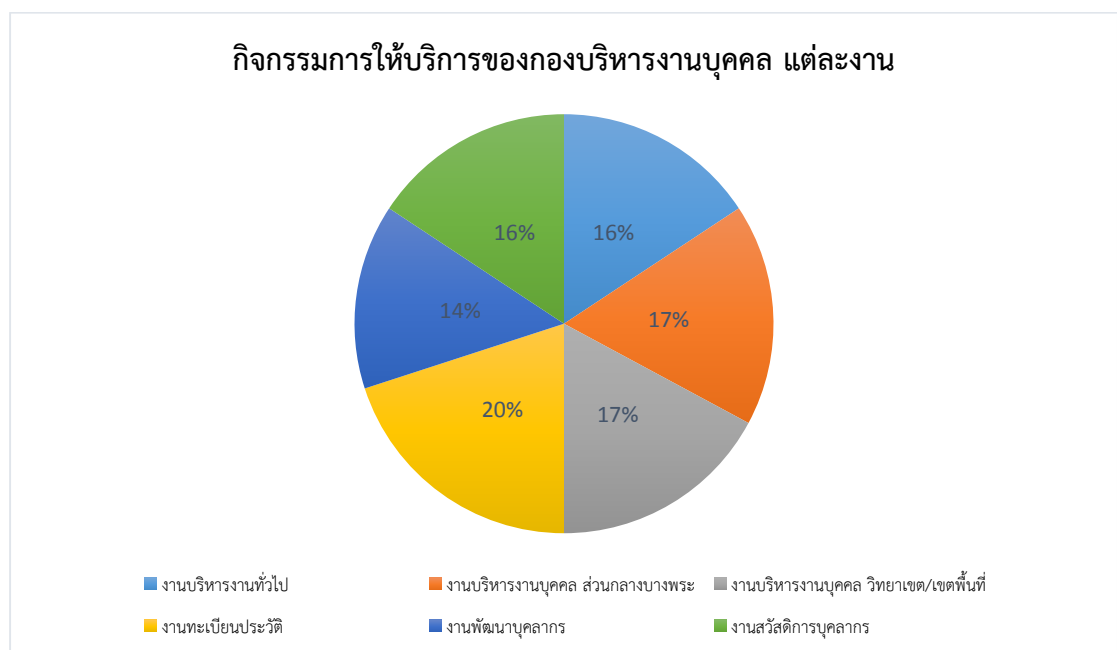
จากตารางตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการและผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 23 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 13 คน (ร้อยละ 56.52) และเพศชาย จำนวน 10 คน (ร้อยละ 43.48) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงอายุ 46 - 55 ปี จำนวน 8 คน (ร้อยละ 34.79) รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 26 - 35 ปี และอายุ 36 - 45 ปี จำนวน 7 คน (ร้อยละ 30.43) และอายุ 55 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน (ร้อยละ 4.35) ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาที่ระดับปริญญาตรี จำนวน 13 คน (ร้อยละ 56.52) และระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาโท จำนวน 7 คน (ร้อยละ 30.44) และระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาเอก จำนวน 3 คน (ร้อยละ 13.04) ตามลำดับ ด้านผู้รับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่/พนักงาน (บุคลากรสายสนับสนุน) จำนวน 15 คน (ร้อยละ 65.22) รองลงมาเป็นอาจารย์ (บุคลากรสายวิชาการ) จำนวน 6 คน (ร้อยละ 26.09) และเป็นผู้บริหาร จำนวน 2 คน (ร้อยละ 8.69) ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ใน

เขตพื้นที่บางพระ จำนวน 12 คน (ร้อยละ 52.17) รองลงมาเขตพื้นที่จักรพงษ์ภูวนารถ จำนวน 66 คน (ร้อยละ 26.09) วิทยาเขตจันทบุรี จำนวน 4 คน (ร้อยละ 17.39) และอุเทนถวาย จำนวน 1 คน (ร้อยละ 4.35) ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ตอบแบบสอบถาม

### 2.1 กิจกรรมการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล แต่ละงาน ประกอบด้วย

1. งานบริหารงานทั่วไป จำนวน 11 กิจกรรม
2. งานบริหารงานบุคคล ส่วนกลางบางพระ จำนวน 12 กิจกรรม  
(การสรรหาบรรจุและแต่งตั้ง/อัตรากำลัง/การกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ ผศ.,รศ., ศ. ฯลฯ)
3. งานบริหารงานบุคคล วิทยาเขต/เขตพื้นที่ จำนวน 12 กิจกรรม
4. งานทะเบียนประวัติ จำนวน 14 กิจกรรม  
(การทำบัตรประจำตัว/การเลื่อนขึ้นเงินเดือน ค่าตอบแทน ค่าจ้าง/บำเหน็จบำนาญ ฯลฯ)
5. งานพัฒนาบุคลากร จำนวน 10 กิจกรรม  
(การศึกษาต่อ/การฝึกอบรม)
6. งานสวัสดิการบุคลากร จำนวน 11 กิจกรรม



ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย () และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี

ระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	$\bar{x}$	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	4.37	87.40	ดีมาก
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.41	88.20	ดีมาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.30	86.00	ดีมาก
4. ด้านผลจากการให้บริการ	4.41	88.20	ดีมาก
5. ความพึงพอใจในภาพรวม	4.60	92.00	ดีมาก
<b>รวม</b>	<b>4.41</b>	<b>88.20</b>	<b>ดีมาก</b>

จากตารางตอนที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 88.20 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ได้แก่ ความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 92.00 รองลงมาคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการและด้านผลจากการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 88.20 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 87.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 86.00 ตามลำดับ

๑ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

รายการ	$\bar{x}$	การแปลผล
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่ กระจือรื้อรัน เต็มใจให้บริการ	4.39	ดีมาก
2. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.39	ดีมาก
3. ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.34	ดีมาก

สรุป จากการประเมินผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ พบว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ทุกรายการ อยู่ในระดับดีมาก

๒ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	$\bar{x}$	การแปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอน (Flow chart) ที่ชัดเจน	4.43	ดีมาก
2. การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.43	ดีมาก
3. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.43	ดีมาก
4. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	4.34	ดีมาก

สรุป จากการประเมินผลกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ทุกรายการ อยู่ในระดับดีมาก

๑ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	$\bar{x}$	การแปลผล
1. เครื่องมือ อุปกรณ์เหมาะสม เพียงพอต่อการให้บริการ	4.26	ดีมาก
2. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการให้บริการ	4.30	ดีมาก
3. มีจำนวนช่องทางในการให้บริการเพียงพอ	4.34	ดีมาก

สรุป จากการประเมินผลสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทุกรายการ อยู่ในระดับดีมาก

๑ ด้านผลจากการให้บริการ

รายการ	$\bar{x}$	การแปลผล
1. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา)	4.47	ดีมาก
2. ได้รับการที่เป็นประโยชน์	4.43	ดีมาก
3. มีช่องทางในการรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	4.39	ดีมาก
4. มีการจัดการข้อร้องเรียนตามข้อเสนอแนะ (ถ้าเคยมารับบริการ ตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไป)	4.34	ดีมาก

สรุป จากการประเมินผลการให้บริการ พบว่า ผลจากการให้บริการ ทุกรายการ อยู่ในระดับดีมาก

จุดเด่นการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

1. ให้บริการด้วยความเต็มใจ สะดวก และรวดเร็ว
2. ให้บริการดี ทุกคน ให้ข้อมูลครบถ้วน และถูกต้อง
3. รวดเร็ว ชัดเจน เป็นกันเอง
4. ให้คำตอบชัดเจน เข้าใจง่าย
5. ติดต่อได้ง่าย ให้บริการด้วยน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมาก อธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงจุด

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล

1. ควรลดขั้นตอน/กระบวนการที่ไม่จำเป็น
2. ควรมีระบบติดตามงานที่เปิดเผยได้ง่าย
3. ควรมีระบบให้คำปรึกษา/ตอบปัญหาที่สามารถติดต่อได้จริงหรือช่องทางสื่อสารที่ง่าย สะดวก และรวดเร็ว โดยไม่จำเป็นต้องรอคอยเจ้าหน้าที่เพียงบางคนมาตอบคำถาม
4. ควรปรับปรุงในการทำงาน
5. ป่าป่อมดู กลัวป่าป่อม

๑ ความพึงพอใจในภาพรวม

รายการ	$\bar{x}$	การแปลผล
1. สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	4.60	ดีมาก

สรุป จากการประเมินผลสรุปความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก

\*\*\*\*\*