



## สรุปผลการประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล

### มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

#### ประจำไตรมาสที่ 2 (ระหว่างเดือนเมษายน 2567 – มิถุนายน 2567)

ตามที่กองบริหารงานบุคคลได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ประจำไตรมาสที่ 2 (ระหว่างเดือนเมษายน 2567 – มิถุนายน 2567) และขอความอนุเคราะห์ผู้ที่รับบริการจากทุกหน่วยงานตอบแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจฯ เพื่อนำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการบริการให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยกองบริหารงานบุคคลได้สำรวจความพึงพอใจฯ ผ่านทางเว็บไซต์ของกองบริหารงานบุคคล ใช้แบบสอบถามประเมินผล 5 ระดับ (rating scale) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าร้อยละ สถิตีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) (ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 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 = 36)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	11	30.56
หญิง	25	69.44
2. อายุ		
ต่ำกว่า 26 ปี	0	0.00
26 – 35 ปี	11	30.56
36 – 45 ปี	14	38.89

46 – 55 ปี	7	19.44
55 ปีขึ้นไป	4	11.11
<hr/>		
3. วุฒิการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0.00
ปริญญาตรี	20	55.56
ปริญญาโท	13	36.11
ปริญญาเอก	3	8.33
<hr/>		
4. ผู้รับบริการ		
ผู้บริหาร	5	13.89
อาจารย์ (บุคลากรสายวิชาการ)	7	19.44
เจ้าหน้าที่/พนักงาน (บุคลากรสายสนับสนุน)	24	66.67
นักศึกษา	0	0.00
ศิษย์เก่า	0	0.00
บุคลากรภายนอก (ไปรตระบุ)	0	0.00
<hr/>		
5. เขตพื้นที่ที่รับบริการ		
บางพระ	16	44.45
อุเทนถวาย	5	13.89
จักรพงษ์ภูวนารถ	7	19.44
จันทบุรี	8	22.22
<hr/>		

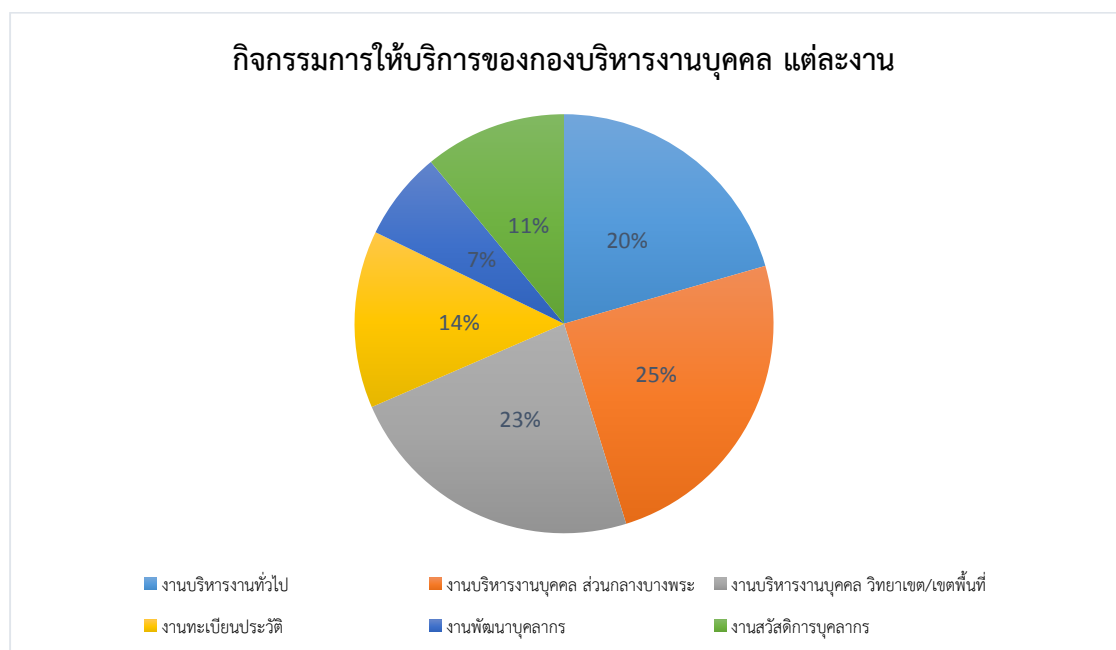
จากตารางตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการและผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 36 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 25 คน (ร้อยละ 69.44) และเพศชาย จำนวน 11 คน (ร้อยละ 30.56) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 36 – 45 ปี จำนวน 14 คน (ร้อยละ 38.89) รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 26 – 35 ปี จำนวน 11 คน (ร้อยละ 30.56) อายุ 46 - 55 ปี จำนวน 7 คน (ร้อยละ 19.44) และอายุ 55 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน (ร้อยละ 11.11) ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาที่ระดับปริญญาตรี จำนวน 20 คน (ร้อยละ 55.56) และระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาโท จำนวน 13 คน (ร้อยละ 36.11) และระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาเอก จำนวน 3 คน (ร้อยละ 8.33) ตามลำดับ ด้านผู้รับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่/พนักงาน (บุคลากรสายสนับสนุน) จำนวน 24 คน (ร้อยละ 66.67) รองลงมาเป็นอาจารย์ (บุคลากรสายวิชาการ) จำนวน 7 คน (ร้อยละ 19.44) และเป็นผู้บริหาร จำนวน 5 คน (ร้อยละ 13.89)

ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในเขตพื้นที่บางพระ จำนวน 16 คน (ร้อยละ 44.45) รองลงมาวิทยาเขตจันทบุรี จำนวน 8 คน (ร้อยละ 22.22) เขตพื้นที่จักรพงษ์ภูวนารถ จำนวน 7 คน (ร้อยละ 19.44) และอุเทนถวายเป็นจำนวน 5 คน (ร้อยละ 13.89) ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ตอบแบบสอบถาม

### 2.1 กิจกรรมการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล แต่ละงาน ประกอบด้วย

1. งานบริหารงานทั่วไป จำนวน 15 กิจกรรม
2. งานบริหารงานบุคคล ส่วนกลางบางพระ จำนวน 18 กิจกรรม  
(การสรรหาบรรจุและแต่งตั้ง/อัตรากำลัง/การกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ ผศ.,รศ., ศ. ฯลฯ)
3. งานบริหารงานบุคคล วิทยาเขต/เขตพื้นที่ จำนวน 17 กิจกรรม
4. งานทะเบียนประวัติ จำนวน 10 กิจกรรม  
(การทำบัตรประจำตัว/การเลื่อนขึ้นเงินเดือน ค่าตอบแทน ค่าจ้าง/บำเหน็จบำนาญ ฯลฯ)
5. งานพัฒนาบุคลากร จำนวน 5 กิจกรรม  
(การศึกษาต่อ/การฝึกอบรม)
6. งานสวัสดิการบุคลากร จำนวน 8 กิจกรรม



ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี

ระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	$\bar{x}$	ร้อยละ	การแปลผล
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	3.89	77.80	ดี
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.86	77.20	ดี
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.77	75.40	ดี
4. ด้านผลจากการให้บริการ	3.85	77.00	ดี
5. ความพึงพอใจในภาพรวม	3.86	77.20	ดี
<b>รวม</b>	<b>3.84</b>	<b>76.80</b>	<b>ดี</b>

จากตารางตอนที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 76.80 เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 77.80 รองลงมาคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการและความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 77.20 ด้านผลจากการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 77.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 75.40 ตามลำดับ

◎ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

รายการ	$\bar{x}$	การแปลผล
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่ กระจือรื้อรัน เต็มใจให้บริการ	3.91	ดี
2. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	3.86	ดี
3. ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	3.91	ดี

สรุป จากการประเมินผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ พบว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ทุกรายการ อยู่ในระดับดี

◎ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	$\bar{x}$	การแปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอน (Flow chart) ที่ชัดเจน	3.75	ดี
2. การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.91	ดี
3. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	3.97	ดี
4. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	3.80	ดี

สรุป จากการประเมินผลกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ทุกรายการ อยู่ในระดับดี

๑ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	$\bar{x}$	การแปลผล
1. เครื่องมือ อุปกรณ์เหมาะสม เพียงพอต่อการให้บริการ	3.83	ดี
2. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการให้บริการ	3.69	ดี
3. มีจำนวนช่องทางในการให้บริการเพียงพอ	3.80	ดี

สรุป จากการประเมินผลสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทุกรายการ อยู่ในระดับดี

๑ ด้านผลจากการให้บริการ

รายการ	$\bar{x}$	การแปลผล
1. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา)	3.94	ดี
2. ได้รับการที่เป็นประโยชน์	4.00	ดี
3. มีช่องทางในการรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	3.94	ดี
4. มีการจัดการข้อร้องเรียนตามข้อเสนอแนะ (ถ้าเคยมารับบริการ ตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไป)	3.52	ดี

สรุป จากการประเมินผลการให้บริการ พบว่า ผลจากการให้บริการ ทุกรายการ อยู่ในระดับดี

จุดเด่นการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

1. บริการดี พุดเพราะ ใส่ใจ
2. ให้คำแนะนำดีมาก
3. ติดต่อสอบถามข้อมูล ให้ข้อมูลชัดเจน
4. กระตือรือร้นดี
5. เวลามีปัญหา ขอความช่วยเหลือ ได้รับคำปรึกษาที่ดี
6. รวดเร็ว ข้อมูลครบถ้วน
7. อธิบายดี
8. เต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำ มีข้อมูลที่ถูกต้องรวดเร็ว
9. ข้อมูลถูกต้องรวดเร็วใส่ใจบุคลากรมาก เต็มใจให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล

1. การพุดจา สีหน้า ท่าทาง
2. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป งานประกันสังคม จัดทำให้แก่ผู้รายงานตัวตามภารกิจ ยังใช้คำพุดที่เหมาะสมไม่ตึง ควรใช้คำพุดที่ใคร่ครวญ พินิจ พิจารณาก่อนพุดที่อันจะทำให้ผู้ฟังรู้สึกระคาย

- เคื่องจิตใจ ซึ่งเป็นฝ่ายงานที่ให้บริการแก่พนักงานราชการ หรือพนักงานตามภารกิจ หรือตำแหน่งใดก็ตาม ควรเคารพสิทธิและมีคำพูดที่ให้เกียรติโดยเสมอกัน
3. เพิ่มความละเอียด รอบคอบ กำกับ ติดตาม เอาใจใส่ในงานที่ได้รับมอบหมาย
  4. การบริการที่ยังไม่ดีพอ ควรมีเซอร์วิสรมากกว่านี้
  5. ควรอธิบายเกี่ยวกับ Rmutto Go ให้อธิบายเกี่ยวกับข้อจำกัดว่า กรณีสั้มการลงเวลาได้กี่ครั้ง ในให้คำปรึกษาในบางที่ที่เป็นเรื่องที่ไม่ใหญ่โตมากนัก ไม่จำเป็นต้องเขียนแบบฟอร์มทุกเรื่องก็ได้ครับ
  6. ควรปรับปรุงและกระตือรือร้นในการทำงาน ใส่ใจและรับผิดชอบงาน เพราะเกี่ยวกับบุคคล

◎ ความพึงพอใจในภาพรวม

รายการ	$\bar{x}$	การแปลผล
1. สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	3.86	ดี

สรุป จากการประเมินผลสรุปความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับดี

\*\*\*\*\*