



สรุปผลการประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก  
ณ เดือนมีนาคม 2564

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 = 52)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	10	19.23
หญิง	42	80.77
2. อายุ		
ต่ำกว่า 26 ปี	3	5.77
26 – 35 ปี	12	23.08
36 – 45 ปี	22	42.31
46 – 55 ปี	10	19.23

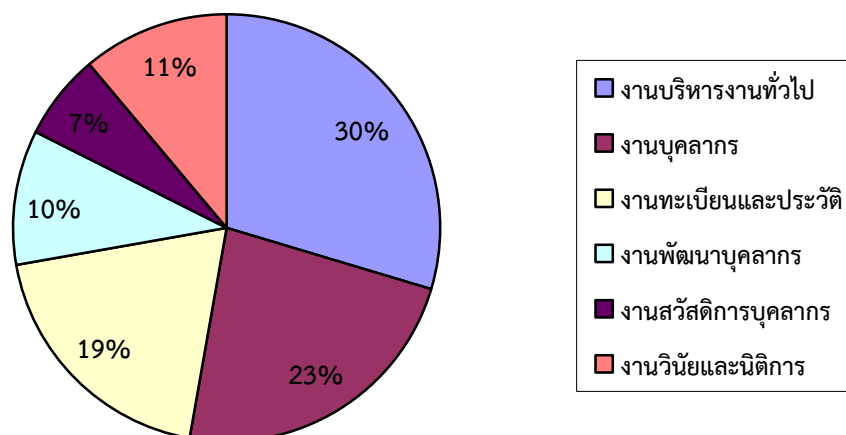
55 ปีขึ้นไป	5	9.61
<hr/>		
3. วุฒิมการศึกษาศูงสุค		
ต่ำกว่าปรินญาตรี	0	0.00
ปรินญาตรี	30	57.69
ปรินญาโท	14	26.92
ปรินญาเอก	8	15.39
<hr/>		
4. ผู้รับปรินการ		
ผู้ปรินการ	5	9.62
อาจารย์ (บุคลากรสาย วิชาการ)	16	30.77
เจ้าหน้าที่/พนักงาน (บุคลากรสาย สนับสนุน)	31	59.61
นักศีกษา	0	0.00
ศิษย์เก่า	0	0.00
บุคลากรภายนอก (ไปรคระบุ)	0	0.00
<hr/>		
5. เขตพื้นทึ่รับปรินการ		
บางพระ	32	61.54
อุเทนถวาย	0	0.00
จักรพงษภวนารถ	15	28.85
จันทบุรี	5	9.61
<hr/>		

จากตารางตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการและผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 52 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 42 คน (ร้อยละ 80.77) และเพศชาย จำนวน 10 คน (ร้อยละ 19.23) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 36 – 45 ปี จำนวน 22 คน (ร้อยละ 42.31) รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 26 - 35 ปี จำนวน 12 คน (ร้อยละ 23.08) และอายุ 46 - 55 ปี จำนวน 10 คน (ร้อยละ 19.23) ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาที่ระดับปริญญาตรี จำนวน 30 คน (ร้อยละ 57.69) รองลงมา ระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาโท จำนวน 14 คน (ร้อยละ 26.92) และระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาเอก จำนวน 8 คน (ร้อยละ 15.39) ตามลำดับ ด้านผู้รับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเจ้าของบ้านที่/พนักงาน (บุคลากรสายสนับสนุน) จำนวน 31 คน (ร้อยละ 59.61) รองลงมาเป็นอาจารย์ (บุคลากรสายวิชาการ) จำนวน 16 คน (ร้อยละ 30.77) และเป็นผู้บริหาร จำนวน 5 คน (ร้อยละ 9.62) ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในเขตพื้นที่บางพระ จำนวน 32 คน (ร้อยละ 61.54) รองลงมาเขตพื้นที่จักรพงษ์ ภูวนารถ จำนวน 15 คน (ร้อยละ 28.85) และวิทยาเขตจันทบุรี จำนวน 5 คน (ร้อยละ 9.61) ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ตอบแบบสอบถาม

### 2.1 กิจกรรมการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล แต่ละงาน ประกอบด้วย

1. งานบริหารงานทั่วไป จำนวน 32 กิจกรรม
2. งานบุคลากร จำนวน 25 กิจกรรม  
(การสรรหาบรรจุและแต่งตั้ง/อัตรากำลัง/การกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ ผศ.,รศ.,ศ. ฯลฯ)
3. งานทะเบียนประวัติ จำนวน 21 กิจกรรม  
(การทำบัตรประจำตัว/การเลื่อนขั้นเงินเดือน ค่าตอบแทน ค่าจ้าง/บำเหน็จบำนาญ ฯลฯ)
4. งานพัฒนาบุคลากร จำนวน 11 กิจกรรม  
(การศึกษาต่อ/การฝึกอบรม)
5. งานสวัสดิการบุคลากร จำนวน 7 กิจกรรม
6. งานวินัยและนิติการ จำนวน 12 กิจกรรม



◎ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

รายการ	$\bar{x}$	การแปลผล
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน เต็มใจ ให้บริการ	4.19	ดี
2. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.03	ดี
3. ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.13	ดี

สรุป จากการประเมินผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ พบว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการทุกรายการ อยู่ในระดับดี

◎ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	$\bar{x}$	การแปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอน (Flow chart) ที่ชัดเจน	3.96	ดี
2. การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.05	ดี
3. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.11	ดี
4. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	4.05	ดี

สรุป จากการประเมินผลกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการทุกรายการ อยู่ในระดับดี

◎ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	$\bar{x}$	การแปลผล
1. เครื่องมือ อุปกรณ์เหมาะสม เพียงพอต่อการให้บริการ	4.03	ดี
2. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการให้บริการ	4.05	ดี
3. มีจำนวนช่องทางในการให้บริการเพียงพอ	4.01	ดี

สรุป จากการประเมินผลสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกทุกรายการ อยู่ในระดับดี

◎ ด้านผลจากการให้บริการ

รายการ	$\bar{x}$	การแปลผล
1. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา)	4.17	ดี
2. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	3.98	ดี
3. มีช่องทางในการรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	3.94	ดี
4. มีการจัดการข้อร้องเรียนตามข้อเสนอแนะ (ถ้าเคยมารับบริการ ตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไป)	3.75	ดี

สรุป จากการประเมินผลการให้บริการ พบว่า ผลการให้บริการทุกรายการ อยู่ในระดับดี

## จุดเด่นการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

1. อัจฉริยะดี
2. ให้บริการดีมาก
3. ให้บริการด้วยใจ และเต็มใจ
4. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามได้ทุกประเด็น
5. มีน้ำใจ รู้หน้าที่ของตน
6. ความเป็นกันเองรวดเร็ว
7. ความเป็นมิตร มนุษย์สัมพันธ์ดี
8. เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ
9. สะดวก รวดเร็ว และให้คำตอบได้ชัดเจน
10. เจ้าหน้าที่อัจฉริยะดี
11. ดีค่ะ
12. เจ้าหน้าที่ดูแลและให้ข้อมูลดี
13. ให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
14. เป็นมิตร แสดงถึงการให้บริการด้วยความเต็มใจ

## ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล

1. ข้อมูลในการติดต่องาน ว่าถ้างานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องใด ควรติดต่อท่านใด
2. ในการขอกำหนดตำแหน่งมีขั้นตอนที่ชัดเจน แต่ทางกองบริหารงานบุคคลไม่สามารถทำได้ตามขั้นตอน เมื่อเทียบกับมหาวิทยาลัยอื่น ทำไมเขาถึงทำได้อย่างรวดเร็วทุกอย่างจบภายใน 1-1.5 ปี ในเมื่อเป็นระบบราชการเหมือนกัน น่าคิดจริงๆ ประเด็นคือทุกคนรอให้ผลของการขอกำหนดตำแหน่งออกมา ผลได้ไม่ได้ ตำแหน่งไม่น่าใช่ประเด็นสำคัญ ประเด็นคือช้าและเสียโอกาส ต้องคิดให้มากๆ หน่อย
3. ขอให้ดีขึ้นต่อไป
4. น่าจะต้องเพิ่มบุคลากรในส่วนนี้ให้มากขึ้นเพราะภาระงานที่มากขึ้นและไม่สมดุลกับทรัพยากรที่มีจะทำให้งานล่าช้ากว่าเดิม
5. มารยาท การพูดจา การสื่อสาร
6. ควรใส่ใจในการบริการด้วยใบหน้าที่เป็นมิตร
7. อยากให้มีระบบการจัดการผู้ทรงในการพิจารณาตามกรอบเวลาไม่นานมากเกินไป
8. อยากให้มีการพัฒนาและใส่ใจบุคลากรให้มากกว่านี้ ทั้งเรื่องสวัสดิการต่างๆ ของลูกจ้าง

### ◎ ความพึงพอใจในภาพรวม

รายการ	$\bar{x}$	การแปลผล
1. สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	4.11	ดี

สรุป จากการประเมินผลสรุปความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับ

ดี

\*\*\*\*\*