



สรุปผลการประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

ณ เดือนเมษายน 2563

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 = 43)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	11	25.58
หญิง	32	74.42
2. อายุ		
ต่ำกว่า 26 ปี	1	2.32
26 – 35 ปี	13	30.24
36 – 45 ปี	21	48.84
46 – 55 ปี	7	16.28

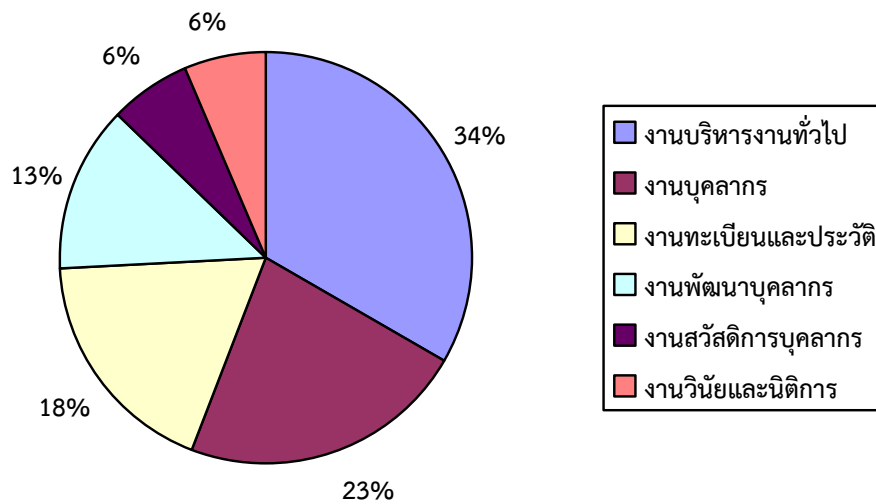
55 ปีขึ้นไป	1	2.32
<hr/>		
3. วุฒิการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	2.33
ปริญญาตรี	23	53.49
ปริญญาโท	9	20.93
ปริญญาเอก	10	23.25
<hr/>		
4. ผู้รับบริการ		
ผู้บริหาร	8	18.60
อาจารย์ (บุคลากรสาย วิชาการ)	12	27.91
เจ้าหน้าที่/พนักงาน (บุคลากรสาย สนับสนุน)	23	53.49
นักศึกษา	0	0.00
ศิษย์เก่า	0	0.00
บุคลากรภายนอก (โปรดระบุ)	0	0.00
<hr/>		
5. เขตพื้นที่ที่รับบริการ		
บางพระ	26	60.46
อุเทนถวาย	3	6.98
จักรพงษ์ภูวนารถ	11	25.58
จันทบุรี	3	6.98
<hr/>		

จากตารางตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการและผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 43 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 32 คน (ร้อยละ 74.42) และเพศชาย จำนวน 11 คน (ร้อยละ 25.58) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 36 – 45 ปี จำนวน 21 คน (ร้อยละ 48.84) รองลงมาอยู่ในช่วง อายุ 26 - 35 ปี จำนวน 13 คน (ร้อยละ 30.24) และอายุ 46 - 55 ปี จำนวน 7 คน (ร้อยละ 16.28) ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาที่ระดับปริญญาตรี จำนวน 23 คน (ร้อยละ 53.49) รองลงมา ระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาเอก จำนวน 10 คน (ร้อยละ 23.25) ระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับ ปริญญาโท จำนวน 9 คน (ร้อยละ 20.93) และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน (ร้อยละ 2.33) ตามลำดับ ด้านผู้รับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเจ้าของบ้าน/พนักงาน (บุคลากรสาย สนับสนุน) จำนวน 23 คน (ร้อยละ 53.49) รองลงมาเป็นอาจารย์ (บุคลากรสายวิชาการ) จำนวน 12 คน (ร้อย ละ 27.91) และเป็นผู้บริหาร จำนวน 8 คน (ร้อยละ 18.60) ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในเขต พื้นที่บางพระ จำนวน 26 คน (ร้อยละ 60.46) รองลงมาเขตพื้นที่จักรพงษ์ภูวนารถ จำนวน 11 คน (ร้อยละ 25.58) และเขตพื้นที่อุเทนถวายกับเขตพื้นที่จันทบุรี เขตละจำนวน 3 คน (ร้อยละ 6.98) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ตอบแบบสอบถาม

2.1 กิจกรรมการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล แต่ละงาน ประกอบด้วย

1. งานบริหารงานทั่วไป จำนวน 31 กิจกรรม
2. งานบุคลากร จำนวน 21 กิจกรรม
(การสรรหาบรรจุและแต่งตั้ง/อัตรากำลัง/การกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ ผศ.,รศ.,ศ. ฯลฯ)
3. งานทะเบียนประวัติ จำนวน 17 กิจกรรม
(การทำบัตรประจำตัว/การเลื่อนขั้นเงินเดือน ค่าตอบแทน ค่าจ้าง/บำเหน็จบำนาญ ฯลฯ)
4. งานพัฒนาบุคลากร จำนวน 12 กิจกรรม
(การศึกษาต่อ/การฝึกอบรม)
5. งานสวัสดิการบุคลากร จำนวน 6 กิจกรรม
6. งานวินัยและนิติการ จำนวน 6 กิจกรรม



◎ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

รายการ	\bar{x}	การแปลผล
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	3.62	ดี
2. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	3.55	ดี
3. ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	3.67	ดี

สรุป จากการประเมินผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ พบว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการทุกรายการ อยู่ในระดับดี

◎ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	\bar{x}	การแปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอน (Flow chart) ที่ชัดเจน	3.46	ดี
2. การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.48	ดี
3. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	3.69	ดี
4. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	3.58	ดี

สรุป จากการประเมินผลกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการทุกรายการ อยู่ในระดับดี

๑ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	\bar{x}	การแปลผล
1. เครื่องมือ อุปกรณ์เหมาะสม เพียงพอต่อการให้บริการ	3.55	ดี
2. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการให้บริการ	3.44	ดี
3. มีจำนวนช่องทางในการให้บริการเพียงพอ	3.58	ดี

สรุป จากการประเมินผลสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกทุกรายการ อยู่ในระดับดี

๑ ด้านผลจากการให้บริการ

รายการ	\bar{x}	การแปลผล
1. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา)	3.55	ดี
2. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	3.62	ดี
3. มีช่องทางในการรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	3.44	ดี
4. มีการจัดการข้อร้องเรียนตามข้อเสนอแนะ (ถ้าเคยมารับบริการตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไป)	3.37	ปานกลาง

สรุป จากการประเมินผลการให้บริการ พบว่า การได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา) และได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ มีช่องทางในการรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน อยู่ในระดับดี ส่วนด้านที่มีการจัดการข้อร้องเรียนตามข้อเสนอแนะ (ถ้าเคยมารับบริการตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไป) อยู่ในระดับ ปานกลาง

จุดเด่นการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

1. รวดเร็ว
2. การพูดจาในการบริการดี เป็นกันเอง
3. บุคลากรบางคนให้บริการดีมากและมีประสิทธิภาพ แต่บางคนเท่านั้น
4. ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ เต็มใจให้บริการทุกเรื่อง
5. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
6. บริการได้ดี
7. มีความชัดเจน ให้ข้อมูลถูกต้อง
8. ให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล

1. เจ้าหน้าที่สารบรรณ ควรมีอัธยาศัยที่ดีกว่านี้
2. ควรปรับปรุงการปฏิบัติงาน
3. ควรพัฒนาให้มีความรู้อย่างชัดเจนในงานที่ทำ หรือรับผิดชอบ
4. รวดเร็ว ฉับไว เจ้าหน้าที่ลาบ่อย
5. การถ่ายทอดความรู้ความเชี่ยวชาญให้บุคลากรทุกท่าน และการฝึกอบรมบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ
6. การพุดจา
7. เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไปควรรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และควรให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจ
8. ห้องแคบ ไปหน่อย
9. ควรแจ้งข้อสังเกตหรือข้อเสนอแนะให้บุคลากรทราบ
10. ควรพัฒนาระบบให้ดี ซ้ำมาก เท่าที่ทราบจากที่อื่นคือเร็วสุด 6 เดือนถึง 1 ปี แต่นานมาก และชอบอ้างว่านั่นที่อื่นที่นี้ของเรา แตกต่างกัน ตลก ทำงานต้องพัฒนาให้ดีขึ้น เพราะมีการเสียโอกาส
11. น่าจะมีขั้นตอนและเวลาระบุในการประกาศต่างๆและการประชาสัมพันธ์เพิ่มขึ้น
12. การติดต่อประสานงาน ไม่ค่อยสะดวก เนื่องจากอยู่กันคนละอาคาร ซึ่งหากไกลกัน แต่ต้องติดต่อกันอยู่
13. ทำงานล่าช้า

◎ ความพึงพอใจในภาพรวม

รายการ	\bar{x}	การแปลผล
1. สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	3.48	ดี

สรุป จากการประเมินผลสรุปความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับดี
