



รายงานผลสำรวจ
ความพึงพอใจในการให้บริการ
กองบริหารงานบุคคล
ประจำปีงบประมาณ 2568

กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

**รายงานผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
ประจำปีงบประมาณ 2568**

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามของผู้รับบริการจากบุคลากรภายในหน่วยงาน ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน และบุคลากรภายนอกหน่วยงาน ได้แก่ นักศึกษา บุคคลภายนอก ผู้ปกครองนักศึกษา ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 110 คน โดยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อการให้บริการ และความพึงพอใจในภาพรวม ทั้งนี้เพื่อต้องการทราบปัญหาและข้อเสนอแนะในการรับบริการ ซึ่งจะเป็ประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่างๆ เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานและพัฒนาการให้บริการบุคคลผู้รับบริการให้มีความพึงพอใจยิ่งๆ ขึ้นต่อไป

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2568 (1 ตุลาคม 2567 – 30 กันยายน 2568) กองบริหารงานบุคคล ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจฯ ซึ่งมุ่งศึกษาขอบเขตเนื้อหา ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจากกองบริหารงานบุคคล ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับ 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 ซึ่งกำหนดเกณฑ์ในการอ่านค่าคะแนนดังนี้

ค่าคะแนน 4.21 – 5.00 แสดงว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าคะแนน 3.41 – 4.20 แสดงว่ามีความพึงพอใจมาก

ค่าคะแนน 2.61 – 3.40 แสดงว่ามีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าคะแนน 1.81 – 2.60 แสดงว่ามีความพึงพอใจน้อย

ค่าคะแนน 1.00 – 1.80 แสดงว่ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n = 110)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	27	24.55
หญิง	83	75.45
2. อายุ		
ต่ำกว่า 26 ปี	3	2.73
26 – 35 ปี	24	21.82
36 – 45 ปี	51	46.36
46 – 55 ปี	26	23.64
55 ปีขึ้นไป	6	5.45
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	2.73
ปริญญาตรี	63	57.27
ปริญญาโท	26	23.64
ปริญญาเอก	18	16.36
4. ผู้รับบริการ		
ผู้บริหาร	7	6.36
อาจารย์ (บุคลากรสายวิชาการ)	29	26.36
เจ้าหน้าที่/พนักงาน (บุคลากรสายสนับสนุน)	73	66.37

นักศึกษา	0	0.00
ศิษย์เก่า	0	0.00
บุคลากรภายนอก (โปรดระบุ)	1	0.91

5. เขตพื้นที่ที่รับบริการ

บางพระ	57	51.82
อุเทนถวาย	4	3.64
จักรพงษ์วนารถ	23	20.91
จันทบุรี	26	23.63

จากตารางตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการและผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 110 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 83 คน (ร้อยละ 75.45) และเพศชาย จำนวน 27 คน (ร้อยละ 24.55) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 36 – 45 ปี จำนวน 51 คน (ร้อยละ 46.36) รองลงมาอยู่ในช่วง อายุ 46 – 55 ปี จำนวน 26 คน (ร้อยละ 23.64) อายุ 26 - 35 ปี จำนวน 24 คน (ร้อยละ 21.82) อายุ 55 ปี ขึ้นไป จำนวน 6 คน (ร้อยละ 5.45) และอายุต่ำกว่า 26 ปี จำนวน 3 คน (ร้อยละ 2.73) ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาที่ระดับปริญญาตรี จำนวน 63 คน (ร้อยละ 57.27) รองลงมาระดับปริญญาโท จำนวน 26 คน (ร้อยละ 23.64) ระดับปริญญาเอก จำนวน 18 คน (ร้อยละ 16.36) และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน (ร้อยละ 2.73) ตามลำดับ ด้านผู้รับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่/พนักงาน (บุคลากรสายสนับสนุน) จำนวน 73 คน (ร้อยละ 66.37) รองลงมาเป็นอาจารย์ (บุคลากรสายวิชาการ) จำนวน 29 คน (ร้อยละ 26.36) ผู้บริหาร จำนวน 7 คน (ร้อยละ 6.36) และบุคลากรภายนอก จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.91) ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในเขตพื้นที่บางพระ จำนวน 57 คน (ร้อยละ 51.82) รองลงมาวิทยาเขตจันทบุรี จำนวน 26 คน (ร้อยละ 23.63) เขตพื้นที่จักรพงษ์วนารถ จำนวน 23 คน (ร้อยละ 20.91) และเขตพื้นที่อุเทนถวาย จำนวน 4 คน (ร้อยละ 3.64) ตามลำดับ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ตอบแบบสอบถาม

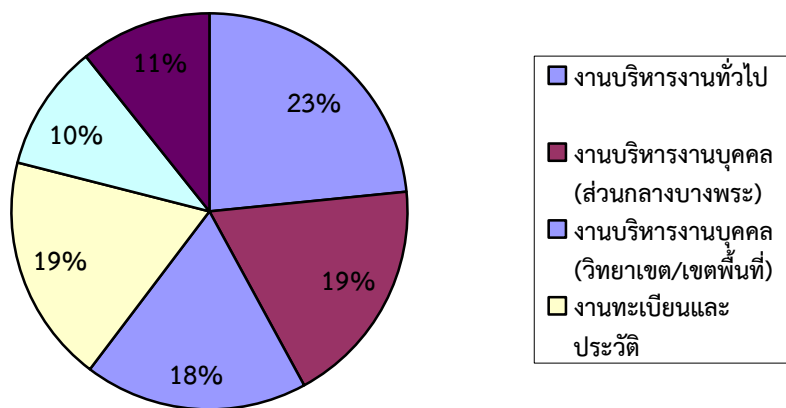
2.1 กิจกรรมการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล แต่ละงาน ประกอบด้วย

1. งานบริหารงานทั่วไป จำนวน 59 กิจกรรม
2. งานบริหารงานบุคคล (ส่วนกลางบางพระ) จำนวน 47 กิจกรรม
(การสรรหาบรรจุและแต่งตั้ง/อัตรากำลัง/การกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ ผศ.,รศ.,ศ. ฯลฯ)
3. งานบริหารงานบุคคล (วิทยาเขต/เขตพื้นที่) จำนวน 46 กิจกรรม
4. งานทะเบียนประวัติ จำนวน 47 กิจกรรม
(การทำบัตรประจำตัว/การเลื่อนขั้นเงินเดือน ค่าตอบแทน ค่าจ้าง/บำเหน็จบำนาญ ฯลฯ)

5. งานพัฒนาบุคลากร จำนวน 26 กิจกรรม

(การศึกษาต่อ/การฝึกอบรม)

6. งานสวัสดิการบุคลากร จำนวน 27 กิจกรรม



๕ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

รายการ	$\bar{x}$	การแปลผล
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.38	มากที่สุด
2. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.30	มากที่สุด
3. ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.34	มากที่สุด

สรุป จากการประเมินผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ พบว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ทุกรายการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๖ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	$\bar{x}$	การแปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอน (Flow chart) ที่ชัดเจน	4.22	มากที่สุด
2. การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.20	พอใจมาก
3. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.32	มากที่สุด
4. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	4.28	มากที่สุด

สรุป จากการประเมินผลกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอน (Flow chart) ที่ชัดเจน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม และแบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนการให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

๑ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	$\bar{x}$	การแปลผล
1. เครื่องมือ อุปกรณ์เหมาะสม เพียงพอต่อการให้บริการ	4.10	พอใจมาก
2. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการให้บริการ	4.13	พอใจมาก
3. มีจำนวนช่องทางในการให้บริการเพียงพอ	4.20	พอใจมาก

สรุป จากการประเมินผลสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวก ทุกรายการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

๑ ด้านผลจากการให้บริการ

รายการ	$\bar{x}$	การแปลผล
1. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา)	4.25	มากที่สุด
2. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	4.31	มากที่สุด
3. มีช่องทางในการรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	4.13	พอใจมาก
4. มีการจัดการข้อร้องเรียนตามข้อเสนอแนะ (ถ้าเคยมารับบริการตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไป)	4.06	พอใจมาก

สรุป จากการประเมินผลการให้บริการ พบว่า การได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา) ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนมีช่องทางในการรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน มีการจัดการข้อร้องเรียนตามข้อเสนอแนะ (ถ้าเคยมารับบริการตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไป) อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

จุดเด่นการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

1. ขอชื่นชมคุณน้ำผึ้ง คำมาก ให้บริการด้วยความใส่ใจเต็มที่ และทุ่มเทในการทำงาน
2. อธิบายเข้าใจง่าย พุดจาไพเราะ
3. บริการทุกระดับประทับใจ
4. ให้ข้อมูลครบถ้วน
5. ให้คำอธิบายดี
6. ให้บริการสะดวกและรวดเร็ว
7. มีความกระตือรือร้น ใส่ใจให้บริการ การแนะนำที่ดีเข้าใจง่าย
8. เป็นระบบ มีน้ำใจ พร้อมช่วยเหลือด้วยความยินดี
9. น่ารักให้คำแนะนำ จะ เข้าใจ
10. ให้บริการรวดเร็ว เต็มใจให้บริการ ให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี
11. บริการดีพอสมควร
12. อธิบายดี
13. จุดเด่น : มีความกระตือรือร้นในการให้ข้อมูล ใส่ใจรายละเอียด ยิ้มแย้ม บริการเป็นกันเอง

14. ความรวดเร็วในการอำนวยความสะดวก
15. ถูกต้องและรวดเร็ว
16. รวดเร็ว ชัดเจนในการดำเนินการ
17. มีมารยาท สุภาพ เอาใจใส่ มีน้ำใจ
18. ควรปฏิบัติงานให้รวดเร็ว
19. บุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็ว สุภาพ อ่อนน้อม ดีค่ะ
20. ให้บริการดี ให้ข้อมูลชัดเจน
21. ผู้ให้บริการน่ารักเป็นกันเอง จริ่งจิงกับการให้บริการ
22. เป็นมิตร หากมีปัญหาสามารถแก้ปัญหาและได้คำตอบรวดเร็ว พร้อมช่วยเหลือ
23. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มให้บริการดีเป็นมิตร

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล

1. ศึกษาระเบียบข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน เพื่อให้สามารถสื่อสารและส่งต่อข้อมูลได้อย่างถูกต้องและชัดเจน
2. ในการจัดทำประกาศควรมีการตรวจสอบความถูกต้องให้เรียบร้อยก่อนการนำขึ้นเผยแพร่
3. หัวหน้างานควรศึกษาข้อมูลระเบียบ/ประกาศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน พร้อมทั้งทำความเข้าใจอย่างถูกต้องเพื่อให้การถ่ายทอดข้อมูลไปสู่ผู้ที่จะต้องนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง หากไม่แน่ใจควรศึกษาเอกสารจากระเบียบ ประกาศ ฯลฯ เพิ่มเติม ก่อนยืนยันข้อมูลเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด
4. อยากให้มีช่องทางติดตามเอกสาร เหมือนบริษัทจัดส่งพัสดุ
5. โตะเจ้าหน้าที่ อยู่ติดกันเกินไป ปรีक्षा งานเสี่ยงดังไม่ได้
6. บริการให้รวดเร็ว
7. อยากให้มี flow ขั้นตอนการยื่นขอตำแหน่งที่ชัดเจน ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น หลักฐานการเผยแพร่
8. ผลงานทางวิชาการ ต้องใช้อะไรบ้าง การแต่งตั้ง peer เพื่อประเมินหนังสือตำรา จะได้ไม่ต้องคอยสอบถามบ่อยๆ ลดภาระเจ้าหน้าที่ด้วยค่ะ
9. ควรเพิ่มการสื่อสารองค์กร การประชาสัมพันธ์
10. ไม่เก็บข้อมูลเอง
11. ควรติดตาม และแจ้งผลการดำเนินงานให้เจ้าตัวทราบเพื่อดำเนินถึงไหนแล้ว

◎ ความพึงพอใจในภาพรวม

รายการ	$\bar{x}$	การแปลผล
1. สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	4.27	มากที่สุด

สรุป จากการประเมินผลสรุปความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด
