



**สรุปผลการประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2568 – 30 พฤศจิกายน 2568**

ตามที่กองบริหารงานบุคคลได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ประจำปีวันที่ 1 มิถุนายน 2568 – 30 พฤศจิกายน 2568 และขอความอนุเคราะห์ผู้ที่รับบริการจากทุกหน่วยงานตอบแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจ เพื่อนำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการบริการให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยกองบริหารงานบุคคลได้สำรวจความพึงพอใจ ผ่านทางเว็บไซต์ของกองบริหารงานบุคคล ใช้แบบสอบถามประเมินผล 5 ระดับ (rating scale) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าร้อยละ สถิตินัยเฉลี่ย ($\bar{X}$) (ข้อมูล ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน 2568) และเกณฑ์ในการอ่านค่าคะแนนดังนี้

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

ตอนที่ 1 จำนวน และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการและผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n = 110)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	32	29.09
หญิง	78	70.91
2. อายุ		
ต่ำกว่า 26 ปี	3	2.73
26 – 35 ปี	24	21.82
36 – 45 ปี	48	43.64
46 – 55 ปี	29	26.36
55 ปีขึ้นไป	6	5.45

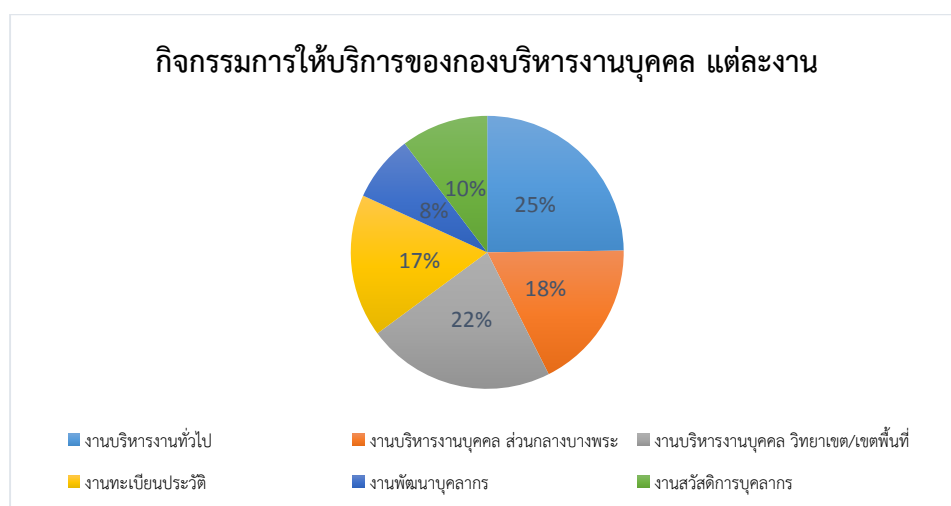
3. วุฒิการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	3.64
ปริญญาตรี	63	57.27
ปริญญาโท	26	23.64
ปริญญาเอก	17	15.45
4. ผู้รับบริการ		
ผู้บริหาร	10	9.10
อาจารย์ (บุคลากรสายวิชาการ)	26	23.64
เจ้าหน้าที่/พนักงาน (บุคลากรสายสนับสนุน)	73	66.36
นักศึกษา	0	0.00
ศิษย์เก่า	0	0.00
บุคลากรภายนอก (โปรดระบุ)	1	0.90
5. เขตพื้นที่ที่รับบริการ		
บางพระ	56	50.91
อุเทนถวาย	3	2.73
จักรพงษ์วนารถ	25	22.73
จันทบุรี	26	23.63

จากตารางตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการและผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 110 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 78 คน (ร้อยละ 70.91) และเพศชาย จำนวน 32 คน (ร้อยละ 29.09) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง 36 – 45 ปี จำนวน 48 คน (ร้อยละ 43.64) รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 46 – 55 ปี จำนวน 29 คน (ร้อยละ 26.36) อายุ 26 - 35 ปี จำนวน 24 คน (ร้อยละ 21.82) อายุ 55 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน (ร้อยละ 5.45) และต่ำกว่า 26 ปี จำนวน 3 คน (ร้อยละ 2.73) ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อมีการศึกษาที่ระดับปริญญาตรี จำนวน 63 คน (ร้อยละ 57.27) ระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาโท จำนวน 26 คน (ร้อยละ 23.64) ระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาเอก จำนวน 17 คน (ร้อยละ 15.45) และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน (ร้อยละ 3.64) ตามลำดับ ด้านผู้รับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่/พนักงาน (บุคลากรสายสนับสนุน) จำนวน 73 คน (ร้อยละ 66.36) เป็นอาจารย์ (บุคลากรสายวิชาการ) จำนวน 26 คน (ร้อยละ 23.64) เป็นผู้บริหาร จำนวน 10 คน (ร้อยละ 9.10) และเป็นบุคลากรภายนอก จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.90) ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในเขตพื้นที่บางพระ จำนวน 56 คน (ร้อยละ 50.91) รองลงมาวิทยาเขตจันทบุรี จำนวน 26 คน (ร้อยละ 23.63) เขตพื้นที่จักรพงษ์วนารถ จำนวน 25 คน (ร้อยละ 22.73) และเขตพื้นที่อุเทนถวาย จำนวน 3 คน (ร้อยละ 2.73) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ตอบแบบสอบถาม

2.1 กิจกรรมการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล แต่ละงาน ประกอบด้วย

1. งานบริหารงานทั่วไป จำนวน 60 กิจกรรม
2. งานบริหารงานบุคคล ส่วนกลางบางพระ จำนวน 43 กิจกรรม
(การสรรหาบรรจุและแต่งตั้ง/อัตรากำลัง/การกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ ผศ.,รศ., ศ. ฯลฯ)
3. งานบริหารงานบุคคล วิทยาเขต/เขตพื้นที่ จำนวน 54 กิจกรรม
4. งานทะเบียนประวัติ จำนวน 41 กิจกรรม
(การทำบัตรประจำตัว/การเลื่อนขั้นเงินเดือน ค่าตอบแทน ค่าจ้าง/บำเหน็จบำนาญ ฯลฯ)
5. งานพัฒนาบุคลากร จำนวน 19 กิจกรรม
(การศึกษาต่อ/การฝึกอบรม)
6. งานสวัสดิการบุคลากร จำนวน 25 กิจกรรม



ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย () และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี

ระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	$\bar{x}$	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	4.36	87.20	มากที่สุด
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.29	85.80	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.20	84.00	มาก
4. ด้านผลจากการให้บริการ	4.26	85.20	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจในภาพรวม	4.32	86.40	มากที่สุด
รวม	4.29	85.80	มากที่สุด

จากตารางตอนที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 85.80 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 87.20 รองลงมาคือด้านความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 86.40 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 85.80 ด้านผลจากการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 85.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 84.00 ตามลำดับ

๑ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

รายการ	$\bar{x}$	การแปลผล
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.40	มากที่สุด
2. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.30	มากที่สุด
3. ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.39	มากที่สุด

สรุป จากการประเมินผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ทุกรายการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	$\bar{x}$	การแปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอน (Flow chart) ที่ชัดเจน	4.26	มากที่สุด
2. การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.27	มากที่สุด
3. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.32	มากที่สุด
4. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	4.31	มากที่สุด

สรุป จากการประเมินผลกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ทุกรายการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๑ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	$\bar{x}$	การแปลผล
1. เครื่องมือ อุปกรณ์เหมาะสม เพียงพอต่อการให้บริการ	4.18	มาก
2. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการให้บริการ	4.16	มาก
3. มีจำนวนช่องทางในการให้บริการเพียงพอ	4.25	มากที่สุด

สรุป จากการประเมินผลสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีจำนวนช่องทางในการให้บริการเพียงพอ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนเครื่องมือ อุปกรณ์เหมาะสม เพียงพอต่อการให้บริการ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

◎ ด้านผลจากการให้บริการ

รายการ	$\bar{x}$	การแปลผล
1. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา)	4.30	มากที่สุด
2. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	4.37	มากที่สุด
3. มีช่องทางในการรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	4.21	มากที่สุด
4. มีการจัดการข้อร้องเรียนตามข้อเสนอแนะ (ถ้าเคยมารับบริการตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไป)	4.17	มาก

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

จุดเด่นการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

-

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล

-

◎ ความพึงพอใจในภาพรวม

รายการ	$\bar{x}$	การแปลผล
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	4.32	มากที่สุด

สรุป จากการประเมินผลสรุปความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด
