



สรุปผลการประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
ประจำปีการศึกษา 2568 (ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2568 - 31 พฤษภาคม 2569)

ตามที่กองบริหารงานบุคคลได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ประจำปีการศึกษา 2568 (ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2568 - 31 พฤษภาคม 2569) และขอความอนุเคราะห์ผู้ที่รับบริการจากทุกหน่วยงานตอบแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจฯ เพื่อนำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการบริการให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยกองบริหารงานบุคคลได้สำรวจความพึงพอใจฯ ผ่านทางเว็บไซต์ของกองบริหารงานบุคคล ใช้แบบสอบถามประเมินผล 5 ระดับ (rating scale) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าร้อยละ สถิติค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (ข้อมูล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2569) 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 = 92)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	26	28.26
หญิง	66	71.74
2. อายุ		
ต่ำกว่า 26 ปี	4	4.35
26 – 35 ปี	27	29.35

36 – 45 ปี	31	33.69
46 – 55 ปี	26	28.26
55 ปีขึ้นไป	4	4.35
3. วุฒิการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	4.35
ปริญญาตรี	54	58.69
ปริญญาโท	27	29.35
ปริญญาเอก	7	7.61
4. ผู้รับบริการ		
ผู้บริหาร	8	8.70
อาจารย์ (บุคลากรสาย วิชาการ)	19	20.65
เจ้าหน้าที่/พนักงาน (บุคลากรสาย สนับสนุน)	65	70.65
นักศึกษา	0	0
ศิษย์เก่า	0	0
บุคลากรภายนอก (โปรดระบุ)	0	0
5. เขตพื้นที่ที่รับบริการ		
บางพระ	45	48.91
อุเทนถวาย	6	6.52
จักรพงษ์ภูวนารถ	25	27.18
จันทบุรี	16	17.39

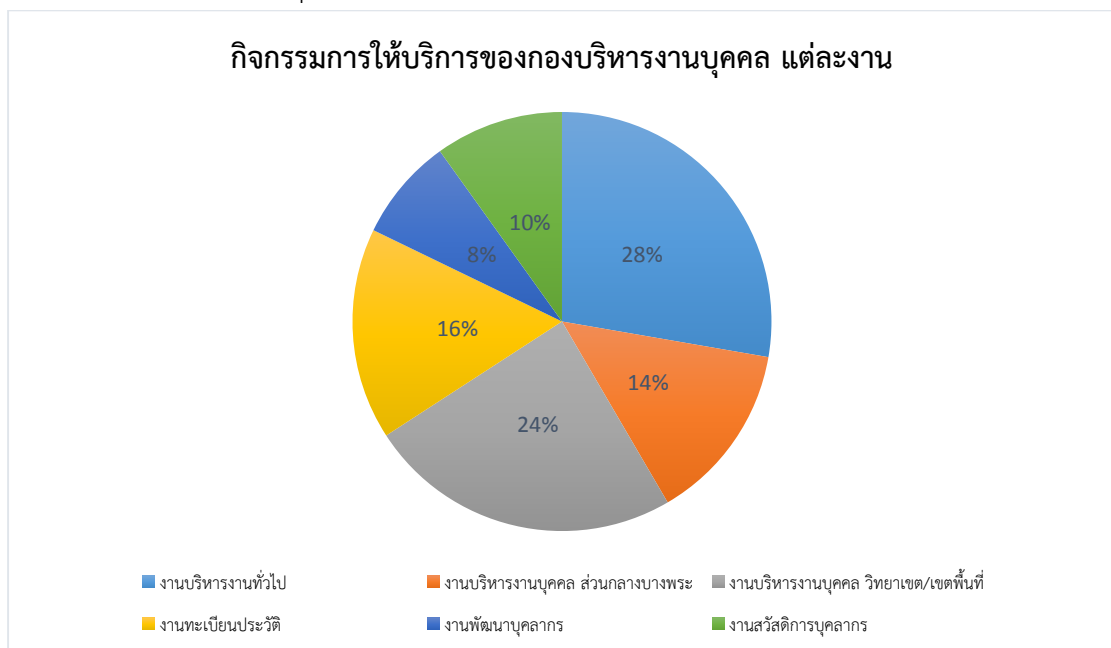
จากตารางตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการและผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 92 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 66 คน (ร้อยละ 71.74) และเพศชาย จำนวน 26 คน (ร้อยละ 28.26) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 36 – 45 ปี จำนวน 31 คน (ร้อยละ 33.69) รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 26 – 35 ปี จำนวน 27 คน (ร้อยละ 29.35) อายุ 46 - 55 ปี จำนวน 26 คน (ร้อยละ 28.26) อายุ 55 ปีขึ้นไป และอายุต่ำกว่า 26 ปี จำนวน 4 คน (ร้อยละ 4.35) ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาที่ระดับปริญญาตรี จำนวน 54 คน (ร้อยละ 58.69) ระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาโท จำนวน 27 คน (ร้อยละ 29.35) ระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาเอก จำนวน 7 คน (ร้อยละ 7.61) และต่ำกว่าปริญญาตรี

จำนวน 4 คน (ร้อยละ 4.35) ตามลำดับ ด้านผู้รับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่/พนักงาน (บุคลากรสายสนับสนุน) จำนวน 65 คน (ร้อยละ 70.65) อาจารย์ (บุคลากรสายวิชาการ) จำนวน 19 คน (ร้อยละ 20.65) และเป็นผู้บริหาร จำนวน 8 คน (ร้อยละ 8.70) ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในเขตพื้นที่บางพระ จำนวน 45 คน (ร้อยละ 48.91) รองลงมาเขตพื้นที่จักรพงษ์นารถ จำนวน 25 คน (ร้อยละ 27.18) วิทยาเขตจันทบุรี จำนวน 16 คน (ร้อยละ 17.39) และเขตพื้นที่อุเทนถวาย จำนวน 6 คน (ร้อยละ 6.52) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ตอบแบบสอบถาม

2.1 กิจกรรมการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล แต่ละงาน ประกอบด้วย

1. งานบริหารงานทั่วไป จำนวน 56 กิจกรรม
2. งานบริหารงานบุคคล ส่วนกลางบางพระ จำนวน 28 กิจกรรม
(การสรรหาบรรจุและแต่งตั้ง/อัตรากำลัง/การกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ ผศ.,รศ., ศ. ฯลฯ)
3. งานบริหารงานบุคคล วิทยาเขต/เขตพื้นที่ จำนวน 49 กิจกรรม
4. งานทะเบียนประวัติ จำนวน 33 กิจกรรม
(การทำบัตรประจำตัว/การเลื่อนขั้นเงินเดือน ค่าตอบแทน ค่าจ้าง/บำเหน็จบำนาญ ฯลฯ)
5. งานพัฒนาบุคลากร จำนวน 16 กิจกรรม
(การศึกษาต่อ/การฝึกอบรม)
6. งานสวัสดิการบุคลากร จำนวน 20 กิจกรรม



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

ระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	\bar{x}	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	4.40	88.00	มากที่สุด
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.32	86.40	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.30	86.00	มากที่สุด
4. ด้านผลจากการให้บริการ	4.36	87.20	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจในภาพรวม	4.40	88.00	มากที่สุด
รวม	4.35	87.00	มากที่สุด

จากตารางตอนที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 87.00 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ และมีความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 88.00 รองลงมาคือด้านผลจากการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 87.20 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 86.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 86.00 ตามลำดับ

๑ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

รายการ	\bar{x}	การแปลผล
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.50	มากที่สุด
2. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.38	มากที่สุด
3. ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.32	มากที่สุด

สรุป จากการประเมินผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ทุกรายการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๒ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	\bar{x}	การแปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอน (Flow chart) ที่ชัดเจน	4.27	มากที่สุด
2. การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.35	มากที่สุด
3. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.38	มากที่สุด
4. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	4.27	มากที่สุด

สรุป จากการประเมินผลกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ทุกรายการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

◎ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

รายการ	\bar{x}	การแปลผล
1. เครื่องมือ อุปกรณ์เหมาะสม เพียงพอต่อการให้บริการ	4.29	มากที่สุด
2. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการให้บริการ	4.25	มากที่สุด
3. มีจำนวนช่องทางในการให้บริการเพียงพอ	4.35	มากที่สุด

สรุป จากการประเมินผลสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทุกรายการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

◎ **ด้านผลจากการให้บริการ**

รายการ	\bar{x}	การแปลผล
1. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา)	4.40	มากที่สุด
2. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	4.41	มากที่สุด
3. มีช่องทางในการรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	4.33	มากที่สุด
4. มีการจัดการข้อร้องเรียนตามข้อเสนอแนะ (ถ้าเคยมารับบริการ ตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไป)	4.30	มากที่สุด

สรุป จากการประเมินผลการให้บริการ พบว่า ด้านผลจากการให้บริการ ทุกรายการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

จุดเด่นการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

1. อธิบายเข้าใจ
2. ผู้ให้บริการน่ารักเป็นกันเอง จริงจังกับการให้บริการ
3. ได้รับความช่วยเหลือและข้อมูลครบถ้วนเป็นอย่างดี
4. ให้บริการที่เป็นกันเอง ยิ้มแย้ม รวดเร็วและถูกต้อง
5. ให้คำแนะนำที่ครอบคลุม และรวดเร็ว
6. รวดเร็ว รอบคอบ
7. ยิ้มแย้มแจ่มใสน่ารัก บริการดี
8. สื่อสารเฉพาะกลุ่มเล็กๆ ได้ดี
9. น้องแอร์ เขตพื้นที่จักรพงษ์ภูวนารถ ดูแลดีมากค่ะ
10. ให้ข้อมูลที่ตรงประเด็น กระชับ เข้าใจง่าย
11. ดี
12. ไม่มี
13. ให้บริการดี เป็นมิตร

14. การตอบข้อซักถามทางไลน์ส่วนตัว และการแจ้งเตือนการดำเนินงานที่ยังไม่เรียบร้อย ทำให้สามารถประสานงานได้ทันเวลา
15. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มให้บริการดีเป็นมิตร
16. เป็นมิตร หากมีปัญหาสามารถแก้ปัญหาและพละได้คำตอบรวดเร็ว พร้อมช่วยเหลือ
17. สุภาพเรียบร้อย
18. ให้บริการที่เป็นมิตรและอธิบายเข้าใจง่าย
19. เจ้าหน้าที่ อธิบายดี มารยาทดี
20. บุคลากรอธิบายดียินดีให้บริการ
21. เจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลือดีมากครับ
22. ให้ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว
23. ความเป็นมิตร ใส่ใจในการให้บริการ
24. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการให้บริการ
25. ชัดเจน รวดเร็ว ใส่ใจ
26. ติดตามงานและแจ้งกลับโดยเร็ว ช่วยหาคำตอบได้ทันทีในทุกข้อสงสัยอย่างรวดเร็ว
27. เจ้าหน้าที่อธิบายดี
28. ยิ้มตอนรับดีมาก
29. เป็นมิตร เข้าถึงง่าย

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล

1. ไม่ค่อยยิ้ม เลยไม่กล้าถาม แค่อธิบาย เข้าใจง่าย
2. ไม่มี
3. ควรจัดทำเอกสาร/คู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และเป็นปัจจุบัน
4. ควรเรียนกฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินให้มาก และหัวหน้างานต้องสามารถตัดสินใจได้
5. บริการอยู่แล้วครับ
6. ขาดการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ในภาพรวมขององค์กร จึงแนะนำให้เดินสายประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายจะดีมาก
7. การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อให้การทำงานรวดเร็ว สามารถตรวจสอบการดำเนินงานได้
8. ดี
9. ไม่ต้องมีก็ได้
10. บุคลากรบางคน ยังขาด service mind ในการให้บริการ โดยเฉพาะด้านหน้าควรเพิ่มรอยยิ้มให้มากขึ้น เต็มที่เต็มใจในการให้บริการ
11. ไม่มี
12. Flowchat ควรเพิ่มรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน/วิธีการรายละเอียดงานยังไม่ชัดเจน
13. ระยะเวลาสั้น ในบางเรื่อง
14. อยากให้ระบบทะเบียนประวัติมีการอัปเดตและเป็นระบบที่เชื่อมโยงระบบสารสนเทศ และบัตรควรเป็น smart card

15. ทำดีอยู่แล้ว ขอให้ทำดีต่อไปค่ะ
16. ที่บุคลากรเห็นมีทำงานคนเดียว ควรมีมากกว่า 1 ท่าน เห็นทำหลายเรื่องและผู้ไปติดต่อตลอด
17. เสริมความแม่นยำในข้อบังคับของการกลางงานให้บุคลากรในองค์กร

◎ ความพึงพอใจในภาพรวม

รายการ	\bar{x}	การแปลผล
1. สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	4.40	มากที่สุด

สรุป จากการประเมินผลสรุปความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด
