



สรุปผลการประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

ณ เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2565 – พฤษภาคม พ.ศ. 2566

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 = 65)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	17	26.15
หญิง	48	73.85
2. อายุ		
ต่ำกว่า 26 ปี	0	0.00
26 – 35 ปี	18	27.69
36 – 45 ปี	30	46.15
46 – 55 ปี	14	21.54

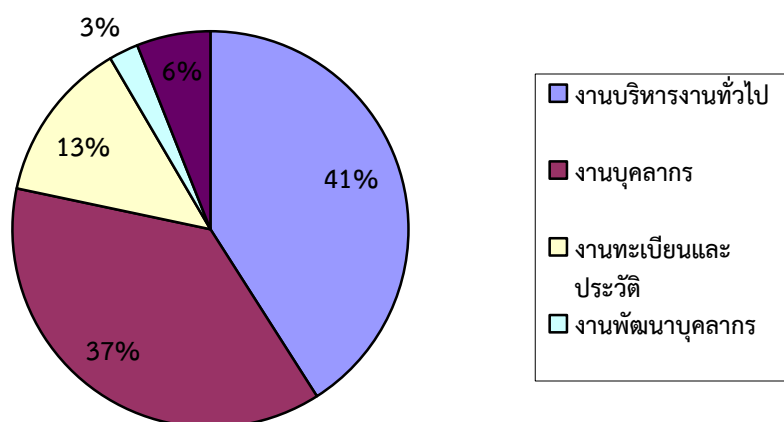
55 ปีขึ้นไป	3	4.62
<hr/>		
3. ผู้ดำเนินการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	1.54
ปริญญาตรี	25	38.46
ปริญญาโท	27	41.54
ปริญญาเอก	12	18.46
<hr/>		
4. ผู้รับบริการ		
ผู้บริหาร	8	12.31
อาจารย์ (บุคลากรสาย วิชาการ)	21	32.31
เจ้าหน้าที่/พนักงาน (บุคลากรสาย สนับสนุน)	35	53.85
นักศึกษา	0	0.00
ศิษย์เก่า	0	0.00
บุคลากรภายนอก (โปรดระบุ)	1	1.53
<hr/>		
5. เขตพื้นที่ที่รับบริการ		
บางพระ	32	49.23
อุเทนถวาย	2	3.08
จักรพงษ์ภูวนารถ	16	24.62
จันทบุรี	15	23.07
<hr/>		

จากตารางตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการและผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 65 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 48 คน (ร้อยละ 73.85) และเพศชาย จำนวน 17 คน (ร้อยละ 26.15) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 36 – 45 ปี จำนวน 30 คน (ร้อยละ 46.15) รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 26 – 35 ปี จำนวน 18 คน (ร้อยละ 27.69) อายุ 46 - 55 ปี จำนวน 14 คน (ร้อยละ 21.54) และอายุ 55 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน (ร้อยละ 4.62) ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาที่ระดับปริญญาโท จำนวน 27 คน (ร้อยละ 41.54) และระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี จำนวน 25 คน (ร้อยละ 38.46) ระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาเอก จำนวน 12 คน (ร้อยละ 18.46) และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน (ร้อยละ 1.54) ตามลำดับ ด้านผู้รับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเจ้าของบ้าน/พนักงาน (บุคลากรสายสนับสนุน) จำนวน 35 คน (ร้อยละ 53.85) รองลงมาเป็นอาจารย์ (บุคลากรสายวิชาการ) จำนวน 21 คน (ร้อยละ 32.31) เป็นผู้บริหาร จำนวน 8 คน (ร้อยละ 12.31) และบุคลากรภายนอก จำนวน 1 คน (ร้อยละ 1.53) ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในเขตพื้นที่บางพระ จำนวน 32 คน (ร้อยละ 49.23) รองลงมาเขตพื้นที่จักรพงษ์นารถ จำนวน 16 คน (ร้อยละ 24.62) วิทยาเขตจันทบุรี จำนวน 15 คน (ร้อยละ 23.07) และอุเทนถวาย จำนวน 2 คน (ร้อยละ 3.08) ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ตอบแบบสอบถาม

2.1 กิจกรรมการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล แต่ละงาน ประกอบด้วย

1. งานบริหารงานทั่วไป จำนวน 34 กิจกรรม
2. งานบุคลากร จำนวน 31 กิจกรรม  
(การสรรหาบรรจุและแต่งตั้ง/อัตรากำลัง/การกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ ผศ.,รศ.,ศ. ฯลฯ)
3. งานทะเบียนประวัติ จำนวน 11 กิจกรรม  
(การทำบัตรประจำตัว/การเลื่อนขั้นเงินเดือน ค่าตอบแทน ค่าจ้าง/บำเหน็จบำนาญ ฯลฯ)
4. งานพัฒนาบุคลากร จำนวน 2 กิจกรรม  
(การศึกษาต่อ/การฝึกอบรม)
5. งานสวัสดิการบุคลากร จำนวน 5 กิจกรรม



◎ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

รายการ	$\bar{x}$	การแปลผล
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน เต็มใจ ให้บริการ	4.27	ดีมาก
2. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.18	ดี
3. ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.30	ดีมาก

สรุป จากการประเมินผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ พบว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการด้านการให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน เต็มใจ ให้บริการและให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับดีมาก ส่วนการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับดี

◎ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	$\bar{x}$	การแปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอน (Flow chart) ที่ชัดเจน	4.15	ดี
2. การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.21	ดีมาก
3. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.15	ดี
4. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	4.18	ดี

สรุป จากการประเมินผลกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย อยู่ในระดับดีมาก ส่วนการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอน (Flow chart) ที่ชัดเจนและมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม และแบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล อยู่ในระดับดี

◎ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	$\bar{x}$	การแปลผล
1. เครื่องมือ อุปกรณ์เหมาะสม เพียงพอต่อการให้บริการ	4.04	ดี
2. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการให้บริการ	3.96	ดี
3. มีจำนวนช่องทางในการให้บริการเพียงพอ	4.03	ดี

สรุป จากการประเมินผลสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกทุกรายการ อยู่ในระดับดี

◎ ด้านผลจากการให้บริการ

รายการ	$\bar{x}$	การแปลผล
1. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา)	4.13	ดี
2. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	4.24	ดีมาก
3. มีช่องทางในการรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	4.01	ดี

4. มีการจัดการข้อร้องเรียนตามข้อเสนอแนะ (ถ้าเคยมารับบริการตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไป)	3.95	ดี
--	------	----

**สรุป** จากการประเมินผลการให้บริการ พบว่า ผลการให้บริการได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ อยู่ในระดับดีมาก ส่วนการได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา) มีช่องทางในการรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน มีการจัดการข้อร้องเรียนตามข้อเสนอแนะ (ถ้าเคยมารับบริการตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไป) อยู่ในระดับดี

#### จุดเด่นการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

1. ให้คำตอบที่ชัดเจน
2. การบริการที่สะดวก
3. เป็นกันเอง เต็มใจให้บริการ
4. ติดต่อได้รวดเร็ว
5. ให้บริการที่ค่อนข้างดี น่ารัก เป็นมิตร
6. บุคลากรส่วนใหญ่มีน้ำใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส (บางคนไม่ค่อยยิ้ม ควรฝึกยิ้มบ้างนะคะ)
7. เป็นกันเอง
8. เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างดี
9. จิตใจที่ดีงาม
10. ให้คำตอบที่รวดเร็ว พุดคุยเป็นกันเอง อารมณ์ดี
11. บริการรวดเร็ว
12. รวดเร็วและให้คำปรึกษาได้ดี
13. การตอบข้อสงสัย
14. มีผู้ดูแล แต่ไม่สามารถตัดสินใจได้
15. ความเป็นมิตร
16. ตอนนี้อยู่แบงก์เงินเดือนส่งมาไว้มาก
17. สะดวกรวดเร็ว ข้อมูลครบถ้วน
18. งานสรรหา/แต่งตั้ง มีการให้คำแนะนำที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
19. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ติดตามงานดี
20. ให้คำปรึกษาได้ดี บริการด้วยความสุภาพ
21. แบ่งระบบงานชัดเจน
22. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
23. อัจฉริยะไมตรีที่เป็นมิตร จริงใจ
24. บริการดี ยินดีให้บริการ รวดเร็ว และได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง
25. สุภาพ อธิบายชัดเจน และให้ความช่วยเหลือดีมาก ๆ

## ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล

1. อยากให้มีการอัปเดตการขอตำแหน่งทางวิชาการทุกเดือน และขอให้มีความคืบหน้าในผลการพิจารณาที่เร็วขึ้น
2. ควรปรับปรุงหน้าเว็บไซต์ การดาวน์โหลดเอกสารแบบฟอร์มค่อนข้างยาก
3. นำระบบเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการสรุปผลระยะการขอตำแหน่งทางวิชาการ ที่อาจารย์สามารถเข้าสู่ข้อมูลรายบุคคลเพื่อวางแผนการขอตำแหน่งทางวิชาการหรือการพัฒนาตนเองในด้านต่างๆ
4. การแจ้งผลการดำเนินการเอกสารที่ส่งไปแล้ว
5. เพิ่มช่องทางตรงไปหน่วยงานกลางเลย เพื่อให้รับรู้เรื่องราวในหน่วยงานย่อย (วิทยาเขต)
6. อยากให้เปลี่ยนบัตรเป็นแบบ smart card และระบบข้อมูลส่วนบุคคลเป็นแบบออนไลน์หรือ data base ที่สามารถสืบค้น/นำไปใช้ได้ (ส่วนบุคคล)
7. กองบริหารงานบุคคล มีแนวคิดจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ผ่านระยะเวลามาสักช่วงหนึ่งแล้วยังไม่มีการจัดตั้งขอรบกวนหาแนวทางเร่งรัด และงานสวัสดิการควรจัดหา หรือเป็นผู้ประสาน การจัดทำประกันอุบัติเหตุกลุ่ม หรือประกันสุขภาพกลุ่ม ให้กับพนักงานตามภารกิจหรือลูกจ้างที่ไม่ได้ปรับเงินเดือน
8. อยากให้มีโครงการเตรียมความพร้อมเพื่อกำหนดตำแหน่งทางวิชาการที่กองบริหารงานบุคคลเป็นผู้จัด เน้นเนื้อหาเกี่ยวกับกระบวนการในการขอ โดยกำหนดเวลาของแต่ละกระบวนการให้ชัดเจน และผู้ยื่นสามารถติดตามแต่ละกระบวนการได้ จัดโครงการให้มีพี่เลี้ยงในการขอตำแหน่งทางวิชาการ และมีใบประกาศหรือรางวัลให้ผู้เป็นพี่เลี้ยง
9. ต้องการให้สรุปเงื่อนไขต่างๆ ให้เข้าใจง่าย เนื่องจากมีการปรับเปลี่ยนแก้ไขเพิ่มเติมบ่อยครั้ง อาจทำให้หลุดประเด็นแก้ไขเพิ่มเติมต่างๆ และอยากให้มีการแจ้งเตือนติดตามการพัฒนาบุคลากร ทุกคน พิจารณา หรือวิเคราะห์ Career Path ของแต่ละบุคคล มุ่งเน้นการพัฒนาคนนั้น มากกว่าบังคับให้ออก ต้องพยายามทำให้บุคลากรทุกคนนำความสามารถของแต่ละบุคคล (ซึ่งไม่เหมือนกัน) มาช่วยกันในการทำงานและพัฒนา ลดการยึดติดการประเมินรายบุคคล พิจารณาผลสัมฤทธิ์ภาพรวมขององค์กร ครูอาจารย์หรือแม้แต่พ่อแม่ยังสอนหรือเลี้ยงลูกให้ทุกคนเหมือนกันไม่ได้ จึงควรพิจารณาความรู้ความสามารถของบุคคลนั้นๆ แบบปัจเจก การบริการคนให้ตรงกับงาน มันยากแต่ควรทำ (ไม่ควรประเมินให้เขาออกจากงาน ควรใส่ใจเขาเหมือนทุกคนเป็นคนในครอบครัว)

### ◎ ความพึงพอใจในภาพรวม

รายการ	$\bar{x}$	การแปลผล
1. สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	4.22	ดีมาก

สรุป จากการประเมินผลสรุปความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก

\*\*\*\*\*