

รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการ ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานมหาวิทยาลัย
ในปีงบประมาณ พ.ศ.2566 (1 ตุลาคม 2565 – 30 กันยายน 2566)

จุดประสงค์ของการจัดเก็บข้อมูล

เพื่อนำผลการประเมินไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น

วิธีจัดเก็บเก็บข้อมูล

ให้ผู้ตอบแบบสำรวจทาง google form

ช่วงระยะเวลาการเก็บข้อมูล

เดือน เมษายน – พฤษภาคม 2567

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ย

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.21 - 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	น้อย
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

สรุปผลการสำรวจ

1.ผู้ตอบแบบสำรวจ รวม 197 คน

สถานภาพ

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ
ผู้ปฏิบัติงาน สายสนับสนุน	75
ผู้ปฏิบัติงาน สายคณาจารย์	85
ผู้บริหาร	23
บุคคลทั่วไป	14
รวม	197

2.ระดับความพึงพอใจการให้บริการ

ภาระงาน	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ ปี 2566
การสรรหา คัดเลือก บรรจุแต่งตั้ง และการทำสัญญาจ้าง	4.26
การทำบัตรประจำตัว	**4.52
การประเมินเพื่อต่อสัญญาจ้างและการบรรจุเป็นพนักงานประจำ	4.34
การลาศึกษา/ฝึกอบรม	4.32
การขอรับทุนจากกองทุนพัฒนาบุคลากร	4.16
การปรับวุฒิ เพิ่มวุฒิ	4.35
การขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการและการพัฒนาบุคลากรเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ	4.35
การขอตำแหน่งที่สูงขึ้นของสายสนับสนุน	4.10
การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี	4.13
มาตรฐานภาระงานขั้นต่ำของคณาจารย์ประจำ	4.18
การเลื่อนขั้นเงินเดือน	*4.01
การสรรหาหัวหน้าสำนักงาน/ฝ่าย/หน่วย/งาน	4.25
การแต่งตั้งผู้บริหาร	4.20
เงินประจำตำแหน่งและค่าตอบแทนพิเศษ	4.14
สวัสดิการ	4.21
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	4.28
ระบบเบิกจ่ายตรงค่ารักษาพยาบาล	4.30
เครื่องราชอิสริยาภรณ์	4.26
บำเหน็จ บำนาญ ชพค. ชพส. กบข. กสจ.	4.20
โอนย้าย ตัดโอนตำแหน่ง เปลี่ยนตำแหน่ง ยืมตัวและช่วยราชการ	4.09
การลาและการไปปฏิบัติหน้าที่ต่างประเทศ และขอหนังสือรับรองวิชา	4.19
การลา การปฏิบัติงานนอกพื้นที่ของผู้บริหารและการแต่งตั้งผู้รักษาการแทน	4.29
การลาออก/เลิกจ้าง	4.23
ระบบสารสนเทศบริหารทรัพยากรบุคคล	4.23
Website Facebook และเพจของฝ่าย	4.21
งานธุรการ	4.24
เฉลี่ยจากทุกภาระงาน	<u>4.23</u>

*ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือหัวข้อ การเลื่อนขั้นเงินเดือน มีค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.01 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือหัวข้อ การทำบัตรประจำตัว มีค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.52 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

- พัฒนาระบบฐานข้อมูลพื้นฐาน ด้านบุคลากร และนำเสนอข้อมูลแนวโน้มการเปลี่ยนแปลง อัตรากำลัง

- จัดโครงการส่งเสริมเพิ่มระดับและยกกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับ เพื่อให้การทำงานสร้างคุณค่าของชีวิตที่แท้จริง และ สร้างความเข้าใจเรื่องการทำงานร่วมกันของบุคคลแต่ละประเภท เช่น เรื่อง นพลักษณ์ ศีลธรรม จริยธรรม ในการทำงานร่วมกันของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น

- HR ควรเป็นที่พึ่งของบุคลากรในมหาวิทยาลัย สามารถตอบคำถาม ช่วยเหลือ แนะนำแนวทาง มีความยืดหยุ่น ให้บุคลากรสามารถไปต่อได้ เมื่อบุคคลเหล่านั้นเข้ามาขอความช่วยเหลือหรือขอคำแนะนำ และต้องเป็นไปโดยไม่เลือกปฏิบัติ นีคือ HR ในฝัน แต่ปัจจุบัน ไม่ใช่

-เอกสารในระบบสารสนเทศของงานบุคคลยังไม่อัปเดต ข้อมูลเก่า และไม่ปัจจุบัน

-โดยรวมถือว่าสามารถจัดการได้ดีครับในสถานการณ์ปัจจุบัน

-กจ. ควรจะทำงานให้รวดเร็วกว่านี้และอำนวยความสะดวกให้กับหน่วยงานที่ขอความร่วมมือไปอย่างเต็มที่

-กระบวนการต่าง ๆ ข้อมูลข่าวสาร ที่ออกจากฝ่ายบุคคลฯ ควรเป็นประกาศที่ชัดเจน ทันท่วงทีและเป็นที่เข้าใจโดยทั่วกันทั้ง 2 วิทยาเขต

-ในหลาย ๆ กระบวนการควรประกาศชี้แจงให้ทราบถึงรายละเอียด กฎเกณฑ์ ก่อนวันที่จะมีการจัดกิจกรรม โครงการ ไม่ใช่ประกาศทีหลัง

-ในการประเมินขึ้นเงินเดือนประจำปีของแต่ละฝ่าย มีการประเมินที่เข้มงวดและมีหลักฐานประกอบครบถ้วน เหตุใดจึงต้องทำเอกสารเพิ่มเติม ในการประเมินต่อสัญญา

-การให้บริการ ควรแจ้งให้กับผู้รับบริการในแต่ละชั้นว่าได้ดำเนินการถึงขั้นตอนใดแล้ว

-การเพิ่มกระบวนการส่งต่อข้อมูลคืนกลับคณะ

-การต่อสัญญาควรต่ออย่างน้อย ล่วงหน้าหนึ่งเดือน เพื่อการวางแผนการทำงานที่ดี

-การประสานงานโดยรวมดีอยู่แล้ว

-การรับสมัครคัดเลือกควรกำหนดขอบเขตเวลาที่ชัดเจน

-ควรเพิ่มจิตบริการ

-ควรปรับปรุงการทำงานให้มีการทำงานที่รวดเร็วและสื่อสารกับผู้ขอรับบริการมากขึ้น

-ควรสื่อสารอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

-ควรมีช่องทางสื่อสารหลายช่องทาง

-คำปรึกษาพยาบาลอยากให้ครอบคลุมบุตรทุกคนค่ะ

-ถือเป็นหน่วยงานในมหาวิทยาลัยทักษิณ ที่มีบริการต่อบุคลากรดีเยี่ยมครับ

-ทำได้ดี

-บางข้อคำถามไม่ได้ใช้บริการจึงอาจประเมินไม่ไปตามจริง

-มีการบริการที่ดี

-ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานออนไลน์/หากระบบไม่สมบูรณ์อย่าใช้/ กรรมการประเมินไม่สามารถเข้าไปประเมินได้

-สนับสนุนด้านการขอตำแหน่งทางวิชาการ ให้เร็วและง่ายขึ้น

-อยากให้ข้อมูลเกี่ยวกับการฝึกอบรม มีระบบแจ้งเตือนทางเมลด้วยค่ะ