

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

จุดประสงค์ของการจัดเก็บข้อมูล

เพื่อนำผลการประเมินไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น

วิธีจัดเก็บเก็บข้อมูล

ให้ผู้ตอบแบบสำรวจทาง google form

ช่วงระยะเวลาการเก็บข้อมูล

เดือน เมษายน 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 66 คน

สถานภาพ

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ
ผู้ปฏิบัติงาน สายสนับสนุน	25
ผู้ปฏิบัติงาน สายคณาจารย์	31
ผู้บริหาร	8
บุคคลทั่วไป	2
รวม	66

2. ระดับความพึงพอใจการให้บริการ

ภาระงาน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจปี 2566
การสรรหา คัดเลือก บรรจุแต่งตั้ง และการทำสัญญาจ้าง	4.07
การทำบัตรประจำตัว	<u>**4.46</u>
การประเมินเพื่อต่อสัญญาจ้างและการบรรจุเป็นพนักงานประจำ	4.20
การลาศึกษา/ฝึกอบรม	4.21
การขอรับทุนจากกองทุนพัฒนาบุคลากร	4.13
การปรับวุฒิ เพิ่มวุฒิ	4.25
การขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการและการพัฒนาบุคลากรเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ	4.22
การขอตำแหน่งที่สูงขึ้นของสายสนับสนุน	3.86
การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี	3.98
มาตรฐานภาระงานขั้นต่ำของคณาจารย์ประจำ	4.11
การเลื่อนขั้นเงินเดือน	3.83
การสรรหาหัวหน้าสำนักงาน/ฝ่าย/หน่วย/งาน	4.16
การแต่งตั้งผู้บริหาร	4.11
เงินประจำตำแหน่งและค่าตอบแทนพิเศษ	4.03
สวัสดิการ	4.11
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	4.19
ระบบเบิกจ่ายตรงค่ารักษาพยาบาล	4.24
เครื่องราชอิสริยาภรณ์	4.10
บำเหน็จ บำนาญ ช.พ.ค. ช.พ.ส. กบข. กสจ.	4.11
โอนย้าย ตัดโอนตำแหน่ง เปลี่ยนตำแหน่ง ยืมตัวและช่วยราชการ	<u>*3.81</u>
การลาและการไปปฏิบัติหน้าที่ต่างประเทศ และขอหนังสือรับรองวิชา	4.09
การลา การปฏิบัติงานนอกพื้นที่ของผู้บริหารและการแต่งตั้งผู้รักษาการแทน	4.14
การลาออก/เลิกจ้าง	4.09
ระบบสารสนเทศบริหารทรัพยากรบุคคล	4.02
Website Facebook และเพจของฝ่าย	3.97
งานธุรการ	3.98
เฉลี่ยจากทุกภาระงาน	4.09

*ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ โอนย้าย ตัดโอนตำแหน่ง เปลี่ยนตำแหน่ง ยืมตัวและช่วยราชการ มีค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 3.81 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การทำบัตรประจำตัว มีค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.46 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

- พัฒนาระบบฐานข้อมูลพื้นฐานด้านบุคลากร และนำเสนอข้อมูลแนวโน้มการเปลี่ยนแปลง อัตรากำลัง
- จัดโครงการส่งเสริมเพิ่มระดับและยกกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับ เพื่อให้การทำงานสร้างคุณค่าของชีวิตที่แท้จริง และสร้างความเข้าใจเรื่องการทำงานร่วมกันของบุคคลแต่ละประเภท เช่น เรื่อง นพลักษณ์ ศีลธรรม จริยธรรม ในการทำงานร่วมกันของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น
- HR ควรเป็นที่พึ่งของบุคลากรในมหาวิทยาลัย สามารถตอบคำถาม ช่วยเหลือ แนะนำแนวทาง มีความยืดหยุ่น ให้บุคลากรสามารถไปต่อได้ เมื่อบุคคลเหล่านั้นเข้ามาขอความช่วยเหลือหรือขอคำแนะนำ และต้องเป็นไปโดยไม่เลือกปฏิบัติ นี่คือ HR ในฝัน แต่ปัจจุบัน ไม่ใช่
- ควรจะทำงานให้รวดเร็วกว่านี้และอำนวยความสะดวกให้กับหน่วยงานที่ขอความร่วมมือไปอย่างเต็มที่
- กระบวนการต่าง ๆ ข้อมูลข่าวสาร ที่ออกจากฝ่ายบุคคลฯ ควรเป็นประกาศที่ชัดเจน ทันทีและเป็นที่เข้าใจโดยทั่วกันทั้ง 2 วิทยาเขต
- ในหลาย ๆ กระบวนการควรประกาศชี้แจงให้ทราบถึงรายละเอียด กฎ เกณฑ์ ก่อนวันที่จะมีการจัดกิจกรรม/โครงการ ไม่ใช่ประกาศทีหลัง
- ในการประเมินขึ้นเงินเดือนประจำปีของแต่ละฝ่าย มีการประเมินที่เข้มงวดและมีหลักฐานประกอบครบถ้วน เหตุใดจึงต้องทำเอกสารเพิ่มเติม ในการประเมินต่อสัญญา
- การรับสมัครคัดเลือกควรกำหนดขอบเขตเวลาที่ชัดเจน
- ควรปรับปรุงการทำงานให้มีการทำงานที่รวดเร็วและสื่อสารกับผู้ขอรับบริการมากขึ้น
- ควรเพิ่มจิตบริการ
- ทำได้ดี
- สนับสนุนด้านการขอตำแหน่งทางวิชาการ ให้เร็วและง่ายขึ้น