

## รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

### จุดประสงค์ของการจัดเก็บข้อมูล

เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล และนำผลการประเมินไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น

### วิธีจัดเก็บเก็บข้อมูล

ฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล ได้จัดทำแบบสำรวจทาง google form

### ช่วงระยะเวลาการเก็บข้อมูล

เมษายน – พฤษภาคม ๒๕๖๓

### 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 165 คน

##### สถานภาพ

ผู้ปฏิบัติงาน สายสนับสนุน	83	คน	(50.30%)
ผู้ปฏิบัติงาน สายคณาจารย์	68	คน	(41.21%)
ผู้บริหาร	14	คน	(8.48%)
บุคคลทั่วไป	0	คน	

##### สถานภาพ

พนักงานมหาวิทยาลัย	117	คน	(70.91)
ลูกจ้างของมหาวิทยาลัย	23	คน	(13.94 %)
พนักงานวิทยาลัย	21	คน	(12.73 %)
ข้าราชการ	3	คน	(1.82 %)
ลูกจ้างของส่วนราชการ	1	คน	(0.61 %)

### ความถี่ในการรับบริการ

น้อยกว่า 12 ครั้ง/ปี	62	คน	(37.58%)
1 – 2 ครั้ง/เดือน	49	คน	(29.70 %)
3 – 4 ครั้ง/เดือน	23	คน	(13.94 %)
มากกว่า 6 ครั้ง/เดือน	20	คน	(12.12 %)
5 – 6 ครั้ง/เดือน	11	คน	(6.67 %)

### 2.ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล

ประเด็นมิติที่วัด	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอน</b>	
ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่าย	3.95
การให้บริการมีความถูกต้อง	4.07
การให้บริการมีความรวดเร็ว	3.93
<b>ด้านการให้บริการ</b>	
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ	4.08
เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.05
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	<b>** 4.22</b>
<b>ด้านระบบสารสนเทศ</b>	
ระบบสารสนเทศของฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคลมีประโยชน์	4.12
ข้อมูลสารสนเทศมีความถูกต้อง ทันสมัย และเชื่อถือได้	4.08
<b>ด้านช่องทางการประชาสัมพันธ์และสื่อสารกับผู้ใช้บริการ</b>	
การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีหลากหลายช่องทาง	3.88
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอเหมาะสม	3.92
สามารถติดต่อสื่อสารกับฝ่ายบริหารกลางฯ ได้อย่างสะดวก	4.07
<b>ด้านผูกพันและการสนับสนุนจากผู้รับบริการ</b>	
ท่านมีความผูกพันกับฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล	<b>* 3.82</b>
ความถูกต้อง รวดเร็ว ในการจัดการกับข้อร้องเรียน	3.85
<b>ความพึงพอใจในภาพรวมของแต่ละภารกิจ</b>	
ภารกิจสนับสนุนการบริหารมหาวิทยาลัย	3.93
ภารกิจบริหารงานบุคคล	4.01
ภารกิจทะเบียนประวัติ	4.04
ภารกิจสวัสดิการ	4.01
ภารกิจพัฒนาทรัพยากรบุคคล	3.94
<b>เฉลี่ยจากทุกประเด็นมิติ</b>	<b>ระดับ 4.00</b> พึงพอใจมาก

\*ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือหัวข้อความผูกพันกับฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล มีค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 3.82 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

\*\*ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร มีค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.22 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

### **3. ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**

#### **ความต้องการ และความคาดหวัง ในการให้บริการของฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล**

1. มีจิตบริการที่ดี กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ อย่างเสมอภาค โดยให้คำแนะนำ และความช่วยเหลือ ช่วยแก้ปัญหาให้ได้ บริการอย่างรวดเร็ว สะดวก ถูกต้องและแม่นยำ และเป็นกันเอง
2. การสื่อสารช่องทางการสนับสนุนสวัสดิการในยามเหตุการณ์เฉพาะกิจต่าง ๆ ควรจะชัดเจนและทั่วถึงและให้การสนับสนุนที่เป็นรูปธรรมมากกว่านี้
3. การอัปเดตข้อมูลของบุคลากรในระบบให้เป็นปัจจุบันเสมอ โดยเฉพาะผลงานทางวิชาการที่มีการเปลี่ยนแปลงทุกปี
4. ดีอยู่แล้ว แต่อาจปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นต่อไป
5. ทำวันนี้ให้ดี
6. นำระบบ AI มาใช้ในงานบุคคล
7. ประชาสัมพันธ์งานของแต่ละคนว่ารับผิดชอบงานไหนบ้าง จะได้ติดต่อถูกต้องถูกคน
8. พัฒนาอย่างต่อเนื่อง
9. หน้าที่ของ HR คือ ต้องยินดี เต็มใจ รักษาผลประโยชน์ของบุคลากร สิ่งไหนที่บุคลากรควรได้ ฝ่ายบุคคลฯ ต้องดำเนินการเองในเชิงรุก ไม่ควรรอให้มีการร้องหรือบุคลากรเดือดร้อน แล้วจึงทำ
10. ให้ความรู้ แนวทางการขอตำแหน่งทางวิชาการ
11. ให้มีการจัดกลุ่มหรือหมวดหมู่ข้อมูลสารสนเทศเป็นเรื่อง ๆ และสืบค้นหรือเข้าถึงง่าย
12. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ
13. ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ เช่น ระเบียบข้อบังคับ สวัสดิการต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว
14. ควรมีการจัดระบบสารสนเทศออนไลน์ที่ชัดเจน สืบค้นได้ง่าย
15. ความชัดเจนเมื่อกฎเกณฑ์ใด ๆ มีการอัปเดต
16. ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลบุคลากรที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหาร และการอัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบันที่สุด
17. การสร้างความสัมพันธ์ในองค์กร

**ความพึงพอใจในการบริการของฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคลเมื่อเทียบกับที่ท่านเคยรับบริการของหน่วยงานในลักษณะเดียวกันของมหาวิทยาลัยอื่น หรือหน่วยงานอื่น**

1. ดี
2. ดีมาก
3. ดีมากที่สุด
4. ปานกลาง
5. มากกว่า
6. เหมือนกัน
7. พอใจ
8. จิตบริการที่ดีของบุคลากร
9. เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเองมาก มีความใส่ใจพร้อมที่จะให้บริการและช่วยเหลือในทุก ๆ เรื่องที่สามารถทำได้
10. ดีกว่าในบางประเด็น
11. มีการบริการที่ดี ให้ข้อมูลครบถ้วน
12. เยี่ยมมาก จัดเจนทุกข้อมูล
13. ขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อนกว่า ไม่มี one stop service
14. น้อยมาก การทำงานไม่มีการทำงานแบบเชิงรุก ทำงานแบบรอคำสั่ง
15. ข้อมูลด้านทรัพยากรบุคคล จำนวน/สถิติข้อมูลของมหาวิทยาลัยอื่นจัดทำดีมาก เป็นระบบมาก เข้าถึงง่ายกว่า

**ท่านเคยได้รับการให้บริการที่ทำให้ท่านประทับใจหรือไม่ อย่างไร**

1. สะดวก รวดเร็ว ฉับไว
2. การโทรแจ้งข้อมูลกลับในเวลาที่ไม่นาน
3. การบริการ ประทับใจ เอาใจใส่ในการให้บริการ
4. การให้บริการ และตอบคำถามของคุณเอ็ม ซึ่งเป็นคนที่ติดต่อด้วยมากที่สุด ประทับใจครับ
5. ขอเอกสารในการสมัคร สหกรณ์ รวดเร็วมากค่ะ เจ้าหน้าที่ใจดี
6. เคยได้รับ การขอเอกสารคำสั่งพร้อมการรับรองสำเนา ไม่ยุ่งยาก
7. ความเอาใจใส่เป็นกันเอง
8. ส่วนใหญ่ที่ติดต่อกับฝ่ายบริหารฯ จะได้รับการบริการที่ดีเสมอ
9. เคย การให้คำแนะนำเรื่องเอกสารประกอบเรื่องการขอตำแหน่งทางวิชาการ
10. ประทับใจการให้บริการของคุณเพ็ญฉาย ในการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือการขอตำแหน่งทางวิชาการ
11. เคยได้รับการบริการเกี่ยวกับการขอตำแหน่งทางวิชาการ การขอมีบัตรใหม่ตลอดจนสวัสดิการการรักษาพยาบาล
12. เคย บริการดีมาก
13. เคย ได้รับข้อมูลทันใจกรณีต้องข้อมูลบุคคล
14. การคืนเงินประกันสุขภาพ
15. ใช้คำพูดสุภาพ อ่อนหวาน

16. ตอบคำถามชัดเจนดี
17. ทำงานกรณีเร่งด่วนได้รวดเร็ว
18. ทุกครั้งรับบริการเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตรอย่างดียิ่ง
19. ประทับใจ เจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญในสายงานที่ทำ สามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำกับหน่วยงานอื่นได้อย่างดี
20. ประทับใจทุกครั้งที่ได้รับการให้บริการค่ะ
21. ประทับใจหลายครั้ง เช่น การขอรับใบรับรองเงินเดือน และการทำบัตรใหม่
22. เป็นกันเอง ติดต่อประสานงาน รวดเร็ว เต็มใจบริการ
23. มี คือภารกิจสวัสดิการ
24. มีการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์
25. เมื่อนำ อ.ต่างชาติไปทำเอกสารเข้าทำงาน ได้รับความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกดีมากค่ะ

**ท่านเคยได้รับการให้บริการที่ทำให้ท่านไม่พึงพอใจหรือไม่ อย่างไร**

1. การยื่นเอกสารเพื่อให้ฝ่ายไปดำเนินงานต่อ ต้องติดตามเอง ไม่ได้มีการติดต่อหรือแจ้งความคืบหน้าจากเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในเวลาสมควรประสานกลับ
2. เคย บางครั้งไม่แจ้งผลที่ติดต่อ
3. บางครั้งกรณีที่บุคลากรต้องการติดต่อไม่อยู่ หรือไม่ว่างอยากให้ช่วยรับเรื่องและติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว
4. จะติดต่อประสานงานบางเรื่อง ถ้า เจ้าหน้าที่ที่ผู้รับผิดชอบไม่อยู่ คนอื่นจะทำงานแทนไม่ได้เลย จะบอกว่า ไม่ทราบ ไม่รู้ คอยให้กลับมาก่อน หรือไม่ก็ให้โทรไปถามโดยตรง
5. ไม่สามารถทำงานตอบสนองความต้องการในกรณีเร่งด่วนได้ทันที่
6. เคย การใช้คำพูดและสีหน้าไม่ค่อยประทับใจ แต่เข้าใจ ไม่มีมนุษยชนไหนอารมณ์ดีได้ตลอดเวลา
7. เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มบ้าง แม้ว่าจะยุ่งและเครียดกับงาน
8. มี การรับโทรศัพท์ ดังนานมาก หรือไม่ ตัดสายไปเฉย ๆ
9. เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับแนวปฏิบัติหรือตัดสินใจได้ถูกต้องตามหลักการ/หลักเกณฑ์ที่ถูกต้องได้