

รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการจากฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล  
ในปีงบประมาณ พ.ศ.2565 (1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565)

**จุดประสงค์ของการจัดเก็บข้อมูล**

เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล และนำผลการประเมินไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น

**วิธีจัดเก็บเก็บข้อมูล**

ฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล ได้จัดทำแบบสำรวจทาง google form

**ช่วงระยะเวลาการเก็บข้อมูล**

เดือน กุมภาพันธ์ - มีนาคม 2566

**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 183 คน**

**สถานการณ์ภาพ**

สถานการณ์ภาพ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	จำนวนบุคลากรทั้งหมด	ร้อยละจากจำนวนบุคลากรทั้งหมด	ร้อยละจากผู้ตอบแบบสอบถาม
ผู้ปฏิบัติงาน สายสนับสนุน	103	632	16.30	56.28
ผู้ปฏิบัติงาน สายคณาจารย์	57	442	6.11	31.15
ผู้บริหาร	22	118	18.64	12.02
บุคคลทั่วไป	1			0.55
รวม	183	1,192	15.35	100

### ประเภทบุคลากร

ประเภทบุคลากร	จำนวนผู้ตอบแบบ สำรวจ	จำนวนบุคลากร ทั้งหมด	ร้อยละจากทั้งหมด	ร้อยละจากผู้ตอบ แบบสอบถาม
พนักงาน มหาวิทยาลัย	133	777	17.18	69.40
ลูกจ้างของ มหาวิทยาลัย	24	251	9.56	13.11
พนักงานวิทยาลัย	13	13	100.00	10.38
พนักงานพิเศษ	6	68	8.82	3.28
พนักงานและ ลูกจ้างของโรงเรียน	3	29	10.34	1.64
พนักงานวิทยาลัย พิเศษ	5	5	40.00	1.09
พนักงานและ ลูกจ้างของ หน่วยงานลักษณะ พิเศษ	1	20	5.00	0.55
ลูกจ้างของส่วน ราชการ	1	11	9.09	0.55
ข้าราชการ	0	18	0.00	

### ความถี่ในการรับบริการ

ความถี่ในการรับบริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ร้อยละ
น้อยกว่า 12 ครั้ง/ปี	79	43.17
1 – 2 ครั้ง/เดือน	49	26.78
มากกว่า 6 ครั้ง/เดือน	27	14.75
3 – 4 ครั้ง/เดือน	22	12.02
5 – 6 ครั้ง/เดือน	6	3.28

## 2.ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล

ประเด็นมิติที่วัด	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจปี 2564	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจปี 2565
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอน</b>		
ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.16	4.19
การให้บริการมีความถูกต้อง	4.23	4.33
การให้บริการมีความรวดเร็ว	4.15	4.18
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	4.24	4.32
<b>ด้านการให้บริการ</b>		
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ	4.22	4.28
เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.27	4.32
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	<b>**4.34</b>	<b>**4.41</b>
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลางและไม่เลือกปฏิบัติ	4.31	4.39
<b>ด้านช่องทางการประชาสัมพันธ์และสื่อสารกับผู้ใช้บริการ</b>		
การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีหลากหลายช่องทาง	<u>*4.03</u>	<b>*4.10</b>
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอเหมาะสม	4.07	4.14
สามารถติดต่อสื่อสารกับฝ่ายบริหารกลางฯ ได้อย่างสะดวก	4.19	4.24
<b>ความพึงพอใจในภาพรวมของแต่ละภารกิจ</b>		
ภารกิจสนับสนุนการบริหารมหาวิทยาลัย	4.20	4.28
ภารกิจบริหารงานบุคคล	4.26	4.30
ภารกิจทะเบียนประวัติ	4.27	
ภารกิจสวัสดิการ	4.27	
ภารกิจพัฒนาทรัพยากรบุคคล	4.19	
<b>เฉลี่ยจากทุกประเด็นมิติ</b>	ระดับ 4.21 พึงพอใจมากที่สุด	<b>ระดับ 4.27</b> <b>พึงพอใจมากที่สุด</b>

\*ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือหัวข้อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีหลากหลายช่องทาง มีค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.10 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

\*\*ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร มีค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.41 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

### 3. ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

#### ความต้องการ และความคาดหวัง ในการให้บริการของฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล

1. ความรวดเร็วและถูกต้อง (8)
2. ดำเนินการได้ดีอยู่แล้ว (2)
3. สามารถทำงานแทนกันหรือหาข้อมูลแทนกันได้ (2)
4. ควรบริการอย่างกระตือรือร้น ให้ข้อมูลเหมาะสมกับเวลาซึ่งบางครั้งให้ข้อมูลช้า
5. ความกระตือรือร้น
6. รวดเร็ว เป็นกันเอง
7. ให้บริการที่รวดเร็วกว่านี้ และเป็นระบบ
8. อยากให้เพิ่มความรวดเร็ว และขั้นตอนในการทำงานการกรอกข้อมูลต่าง ๆ ให้ลดลง
9. ต้องการข้อมูลที่ชัดเจนและแม่นยำ ถูกต้อง
10. ลดขั้นตอนบางอย่างเพื่อให้รวดเร็วยิ่งขึ้น
11. สามารถแก้ไขข้อขัดข้อง และให้ความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว และทันท่วงที
12. ต้องการให้แจ้งข้อมูลล่วงหน้าเพื่อการตัดสินใจ เพราะบางครั้งแจ้งกระชั้นมาก
13. ปีงบประมาณ 2565 เวลาออกเลขภายนอก หรือบริการส่วนอื่น ๆ ได้ทันที และรวดเร็ว แต่ปีงบประมาณ 2566 จะมีช้าลง
14. มีการสื่อสารถึงบุคลากรทุกส่วนด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง กระชับ รวดเร็ว/ทันเหตุการณ์ มีการอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ และปฏิบัติด้วยมิตรไมตรี
15. ความแม่นยำในอำนาจในการออกข้อบังคับกฎหมายให้เป็นไปตามอำนาจที่กำหนด
16. การสื่อสารกฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้องกับบุคคลอย่างต่อเนื่องทั่วถึง
17. มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารสายตรงกับฝ่ายบริหารงานบุคคล
18. ควรเพิ่มการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ให้หลายช่องทางเพื่อการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ
19. อยากให้เพิ่มการติดต่อผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้น
20. บริการด้วยความเสมอภาค
21. บริการด้วยมิตร ร่วมคิดจุดพินิจ ช่างใจเหมือนคนในครอบครัว
22. บริการดีมากกว่า
23. บริการดีมากกว่า เป็นกันเอง ตอบได้ทุกข้อสงสัย
24. บางครั้งโทรติดต่อสอบถามผู้รับสายเหมือนไม่เต็มใจบริการ/พูดจาไม่ค่อยสุภาพ (บางท่าน)
25. รักษาคุณภาพบริการให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น
26. HR ควร update รูปแบบการขอ visa ของประเทศในการเตรียมเอกสาร หรือแม้แต่การ flow งาน ไม่ล่าช้าขั้นตอน ที่จะต้องเชื่อมโยงกับการขอเอกสารจากกระทรวงต่างประเทศ
27. การกรอกรหัสเข้าของงานสารบรรณ
28. การจัดการห้องพักบุคลากรล่าช้ามาก ควรมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เพราะผู้ที่เดือดร้อนคือผู้รับบริการไม่ใช่เจ้าหน้าที่
29. การตอบกลับเมื่อได้รับเอกสาร

30. การถ่ายทอดแผนพัฒนาบุคลากรระดับมหาวิทยาลัย
31. การบริการเชิงรุก และข้อมูลด้าน การขอตำแหน่งทางวิชาการ
32. การประสานงานของเจ้าหน้าที่บางคนดีมาก ๆ มีความรู้ความเข้าใจในงาน เช่น คุณเพ็ญฉาย แต่บางคนไม่มีความรู้ความเข้าใจ ไม่ใส่ใจในงานของตัวเองทำให้งานล่าช้าและผิดพลาด เช่น คุณโป่ง คุณพยอม งานผิดพลาดและบกพร่อง ล่าช้า บ่อยมาก
33. การพัฒนาฐานข้อมูลบุคลากรที่เชื่อมโยงความถนัดด้านวิชาการ (ผู้ทรงคุณวุฒิด้านวิชาการ)
34. การยืนยันเมื่อได้รับข้อมูลหรือเอกสารจากหน่วยงานหลังจากกำหนดส่งงาน
35. การให้บริการที่เข้าถึงง่าย การขอหรือส่งแบบฟอร์มต่างมีความทันสมัยไม่ยุ่งยาก
36. ควรมีมุมมองความเป็นมนุษย์กับการให้บริการที่ดีกว่านี้
37. การบริการของฝ่ายบริหารบุคคลฯ เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับเป็นอยู่ของบุคลากรตั้งแต่เกิด-ตาย มีรายละเอียดขั้นตอนการประสานงานที่มากมาย การจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการคงทำได้ค่อนข้างลำบาก ด้วยหน้างานมีภาระงานที่หนักหน่วงอยู่แล้ว จะดีมากถ้าฝ่ายฯ ได้จัดทำคู่มือ workflow ในรูปแบบ infographic การให้บริการในเรื่องที่สำคัญและเกี่ยวเนื่องกับความเป็นอยู่ เช่น การเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล การประสานงานกับตัวแทนบริษัทประกัน การเข้าใช้งานระบบสารสนเทศต่าง ๆ และทำการเผยแพร่ให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว เพื่อลดขั้นตอนและอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
38. คาดหวังให้ผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล เร่งดำเนินการเกี่ยวกับบุคคลที่ลาออก ถูกให้ออก หรืออื่น ๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน เพื่อส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบตรวจสอบพิจารณาต่าง ๆ ก่อนที่บุคลากรเหล่านั้นจะออกจากมหาวิทยาลัย เนื่องจากมีหลายครั้งที่บุคลากรลาออกไปแล้ว แต่ยังได้รับเงินเดือนจากมหาวิทยาลัย เนื่องจากได้รับคำสั่งการลาออก ถูกให้ออกหรืออื่น ๆ ล่าช้า การติดตามเงินที่จ่ายไปแล้วคืนมานั้นค่อนข้างยากลำบาก บางครั้งก็ติดต่อไม่ได้แล้ว ซึ่งเป็นภาระเป็นลูกหนี้ค้างชำระของมหาวิทยาลัยต่อไป
39. มีการสื่อสารมายังบุคลากรเพิ่มมากขึ้น
40. เพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ อีก

**ความพึงพอใจต่อการบริการจากฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคลเมื่อเทียบกับที่ท่านเคยได้รับการบริการจากหน่วยงานในลักษณะเดียวกันของมหาวิทยาลัยอื่น หรือหน่วยงานอื่น**

1. ดีมาก/พอใจมาก (10)
2. ดี (6)
3. ดีกว่าหน่วยงานอื่น (2)
4. ยอดเยี่ยม ประทับใจมาก (2)
5. พอใจ (2)
6. มีความพึงพอใจมากที่สุดในการให้บริการ (2)
7. ความรวดเร็วและความถูกต้องของข้อมูล
8. คุณเพ็ญฉายบริการและตอบคำถาม แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้รวดเร็ว กระจ่าง ชัดเจนมาก ขอชื่นชม

9. ดี ผู้ให้บริการทุกท่านมีความเป็นมิตรและจิตบริการ
10. บริการดีกว่าที่อื่นมากค่ะ ยิ้มแย้มแจ่มใส ชัดเจนในแนวทาง
11. มีการให้บริการที่ดีขึ้น รวดเร็ว พุดจาเพราะ
12. มีความแม่นยำ แต่งานบางอย่าง ต้องมีกระบวนการติดตามสถานะได้ เช่น การเบิกเงิน ประกันสังคม  
คำรักษาพยาบาล เป็นต้น
13. ใส่ใจในการตอบข้อมูลที่สอบถามไป และหากไม่แน่ใจ ก็มีการขอเวลาหาข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อให้  
ผู้รับบริการ ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องที่สุด
14. บุคลากรของฝ่ายบริหารกลางให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ติดตาม ถามไถ่ และแนะนำอย่างดี
15. ทำให้สามารถเข้าถึงและตอบสนองของผู้บริการได้อย่างรวดเร็ว
16. มีระบบชัดเจนและเป็นเองมากกว่า
17. มีความแม่นยำตรง
18. รวดเร็ว เป็นกันเอง
19. มีความพึงพอใจเสมอมา
20. การขอตำแหน่งวิชาการ การประเมิน
21. ปานกลาง
22. บางครั้งบริการช้า
23. น้อยกว่าหน่วยงานอื่น (บางครั้ง)
24. การบริการภาพรวมเมื่อเปรียบเทียบกับที่ทำงานเดิม ต่างค่อนข้างมาก ที่เดิม เอาใจใส่ รวดเร็ว เป็นระบบ  
และสุภาพ
25. บุคลากรไม่สามารถตอบงานอื่นได้เลยนอกจากงานตนเองที่ทำ
26. พึงพอใจระดับปานกลาง ในบางเรื่องต้องปรับปรุง เช่น การขอแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ ไม่ตรงกับ  
ในระบบเว็บไซต์ที่เผยแพร่
27. เมื่อเทียบกันไม่มีดีเช่นกัน และแย่กว่าเดิม
28. ยังต้องปรับปรุงในเรื่องของความชัดเจนในการประสานงาน
29. เพราะเราเป็นบุคลากรภายใน ด้วยความรู้จักส่วนตัว ก็มายาวนาน และทราบบริบทในการทำงาน  
ร่วมกันมา จึงพอใจกันอยู่ระดับหนึ่ง แต่จะดีมาก ถ้าสร้างความประทับใจให้กับผู้มาติดต่อภายนอก  
อื่น ๆ ให้ได้ในระดับดี - ดีมาก ด้วยการปรับปรุงสถานที่ให้สะอาด มีความเป็นระเบียบ น่านั่ง  
สามารถเข้าถึงง่าย ติดต่อกันได้สะดวก (ผู้ใช้บริการหาฝ่ายบุคคลไม่พบ) ควรปรับให้เหมาะสมต่อ  
การให้บริการ เพราะฝ่ายบุคคลคือ ห้องรับแขกขององค์กร และ การสร้างทัศนคติของบุคลากรใน  
การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและใส่ใจในการช่วยเหลือแก้ไขให้ความรู้ต่อบุคลากรและ  
ผู้รับบริการ

## ท่านเคยได้รับการให้บริการที่ทำให้ท่านประทับใจหรือไม่

1. เคย (158)
2. ไม่เคย (25)

### บริการที่ทำให้ประทับใจ (ผู้ตอบเคย)

1. การบริการด้านการขอตำแหน่งทางวิชาการ (26)
2. ด้านสวัสดิการ (9)
3. การทำบัตรประจำตัว (7)
4. การให้ข้อมูลที่รวดเร็วมาก (7)
5. การต่อสัญญาจ้าง (6)
6. ยิ้มแย้ม เป็นกันเอง เป็นมิตร (5)
7. การให้บริการของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี ให้บริการดีมาก ติดตามงานให้ตลอดเวลา (4)
8. ทำเอกสารเพื่อขอยื่นวีซ่า (3)
9. ได้รับข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ชัดเจน (2)
10. การดำเนินการเกี่ยวกับการใช้สิทธิประกันสุขภาพ (2)
11. ดูแลเอาใจใส่ และติดตามการขอให้บริการอย่างดีเยี่ยม (2)
12. การประสานการให้ข้อมูลด้านระเบียบบริหารบุคคลที่เกี่ยวข้อง (2)
13. ทุกบริการ (2)
14. ตอบคำถามได้ตรงประเด็น แม่นยำ (เฉพาะงานการขอตำแหน่งทางวิชาการ)
15. การตอบคำถามเกี่ยวกับบริการสุขภาพกลุ่มที่มีความชัดเจน ตรวจสอบได้
16. การเบิกค่ารักษาพยาบาลกรณีประกันอุบัติเหตุ
17. การเบิกเงินตรวจสุขภาพประจำปี
18. การดำเนินการที่มีลำดับขั้นตอนชัดเจน แต่ในขณะเดียวกันก็มีความยืดหยุ่นและให้โอกาสสำหรับผู้ที่มีความจำเป็นในเรื่องการยื่นเอกสาร แบบฟอร์มต่าง ๆ
19. การดำเนินการเรื่องการศึกษาต่อ
20. การตรงต่อระเบียบแม่นยำ ช้อบบังคับ
21. การขอเครื่องราชอิสริยาภรณ์เป็นกรณีพิเศษ
22. การต้อนรับผู้รับบริการ
23. การตอบคำถามข้อมูลต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่
24. พุนฯ
25. ITA / การประสานงานผู้บริหาร
26. การบริการ
27. การบริการที่ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่
28. การบริการบอกรายละเอียดในขั้นตอนต่าง ๆ ได้ดี
29. การประสานงานแล้วได้คำตอบที่คาดหวัง

30. การพูดคุย อธิบาย กระตือรือร้นในการหาข้อมูลให้ และโทรศัพท์กลับมาเพื่อให้ข้อมูลตามที่สัญญาไว้
31. การเพิ่มสมรรถนะบุคลากรและสวัสดิการ
32. การรับสมัครบุคคล
33. การให้ข้อมูลที่เพิ่มเติมจากที่สอบถาม
34. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับสวัสดิการต่าง ๆ เช่น MOU ของธนาคารฯ การใช้สิทธิประกันสุขภาพกลุ่ม และการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี รวมทั้งการป้องกันตำแหน่งทางวิชาการ เป็นต้น
35. การให้คำปรึกษาการขอกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้นของสายสนับสนุน
36. การให้คำปรึกษาในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิทธิประโยชน์และค่อนข้างมีความ Sensitive ของบุคลากร ให้คำปรึกษาอย่างเข้าใจและพร้อมจะรับฟัง แบ่งเบาทุกข์-สุข และช่วยให้ข้อมูลอันจะเป็นประโยชน์ต่อบุคลากร บนพื้นฐานของความเป็นเพื่อนร่วมงานที่แท้จริง (วัฒนธรรมและค่านิยมขององค์กร) ขออนุญาตที่จะให้คะแนนการ Promote แก่ น้องวุ้น - สงขลา และ น้องซา - พัทลุง ด้วยความชอบคุณคะ
37. การยืมเงินสวัสดิการ ได้รวดเร็ว และทราบขั้นตอนชัดเจน
38. การปรับเพิ่มเงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
39. การอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร
40. ขอข้อมูล
41. ถ้าต้องการข้อมูล สามารถถามได้ตลอด และได้ข้อมูลที่ถูกต้อง
42. คุณพี่ณัชชา บริการประทับใจ ข้อมูลแน่นและถูกต้อง
43. งานด้านเอกสาร
44. งานบุคคลน้องโป้ง
45. งานสารบรรณ และการประสานงานกับเลขานุการผู้บริหาร (รวดเร็ว)
46. จนท ให้บริการดีมาก ยิ้มแย้ม รวดเร็ว
47. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้บริการ
48. เจ้าหน้าที่ทุกคนให้ข้อมูลที่ดี น่ารักทุกคนคะ
49. เจ้าหน้าที่โทรประสานให้มาสอบสัมภาษณ์เข้าเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยทักษิณ
50. เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล เมื่อได้รับข้อซักถาม หรือขอความช่วยเหลือ จะรีบหาข้อมูล แนะนำขั้นตอนการดำเนินการ ทำให้ผู้รับบริการสามารถดำเนินการต่อได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว
51. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ
52. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและช่วยเหลือเป็นอย่างดี คุณกัญญารัตน์และคุณสำราญ
53. เจ้าหน้าที่ให้บริการดี
54. เจ้าหน้าที่ให้บริการประทับใจ
55. ด้านสวัสดิการต่าง ๆ ตอบได้ทันใจและได้รับบริการไม่เว้นวันหยุดราชการ
56. ดำเนินการได้ดีมากครับ



57. ได้รับความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากเลขานุการอธิการบดี ^ ^
58. ตอนเป็นพนักงานเข้ามาใหม่ ๆ อาจไม่เข้าใจขั้นตอนการส่งเอกสารต่าง ๆ เมื่อสอบถามก็ได้รับคำแนะนำที่ดี และช่วยอำนวยความสะดวกในเรื่องเอกสารต่าง ๆ ด้วยดี โดยไม่ทำให้รู้สึกอึดอัดหรือลำบากใจในการที่จะต้องติดต่อหรือสอบถาม
59. ตอบคำถาม ข้อสงสัย อย่างรวดเร็ว แม้นอกช่วงเวลา
60. ติดต่อเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนบุคคล, สมัครเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
61. ติดต่อฝ่ายทรัพยากรบุคคล
62. ติดต่อเรื่องประกันกลุ่ม
63. ข้อมูลประวัติ ได้ข้อมูลเร็วแม่นยำ
64. นอกเวลาปฏิบัติงานยังสามารถให้บริการ
65. นั่งอุ่นให้คำตอบที่รวดเร็วและแม่นยำ
66. บริการของคุณเพียงพอทั้งโดยส่วนตัวและส่วนงาน บริการดีมาก ข้อมูลชัดเจน เต็มใจบริการให้ข้อมูลเชิงลึกได้ดี รับฟังปัญหาและแก้ไขปัญหาได้ดีมาก
67. บริการเป็นกันเอง รวดเร็วไม่ล่าช้า
68. บริหารรวดเร็ว ทันใจ และมีความยืดหยุ่น
69. บุคลากร เช่น คุณก๊ง เพียงชาย ตอบคำถามดีมาก
70. ขอบหนังสือเดินทางไปต่างประเทศ
71. ประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธุรการ
72. ประสานงานเอกสาร/หนังสือต่าง ๆ
73. ปรึกษาเกี่ยวกับงานวิชาการและงานบุคคล
74. ฝ่ายบุคคลติดตามงานได้ดีมาก ตั้งแต่เริ่มสมัครจนถึงวันรายงานตัวและหลังจากนั้น
75. ผู้ปฏิบัติงานด้านเลขานุการผู้บริหาร
76. ฝ่ายบุคคล
77. ฟังพอใจกับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่และรายละเอียดข้อมูลที่ได้รับ
78. พุดจาไพเราะ
79. พุดเพราะ บริการประทับใจ
80. ภาพรวมค่ะ ประทับใจทุกครั้งที่ได้รับบริการ
81. มีการติดต่อมาสอบถามถึงความก้าวหน้าของข้อซักถามที่ถามไป
82. ไม่ทราบว่าฝ่ายไหนค่ะ โดยเฉพาะ พี่ก๊ง และพี่เอ็ม บริการดีมาก
83. สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์การเบิกค่าเล่าเรียนบุตรที่จะใช้ปีการศึกษาที่จะถึง สอบถามเรื่องหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอนการดำเนินการ เกี่ยวกับการประเมินค่างาน และเชิญบุคลากรของฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคลมาเป็นวิทยากร โดยนอกจากวันที่มาเป็นวิทยากรแล้วนั้นยังสามารถสอบถามข้อมูลต่าง ๆ เพิ่มเติมได้เรื่อย ๆ เมื่อมีข้อสงสัย และเจ้าหน้าที่ยินดีในการให้บริการอย่างมาก
84. สามารถคุยปรึกษากันอย่างเป็นกันเองกับหัวหน้าฝ่าย

85. สามารถสอบถามข้อมูลได้ตลอดเวลาและได้รับความช่วยเหลือตลอด
86. สุภาพ ฉะฉาน ทำงานเชิงรุก
87. สุภาพ รวดเร็ว
88. เสนอเอกสารได้รวดเร็ว
89. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิที่บุคลากรพึงได้รับ
90. ให้ข้อมูลและแนะนำทุกครั้งที่ดีต่อ
91. ให้ความช่วยเหลือหากติดปัญหาในการดำเนินงาน
92. ให้คำตอบในประเด็นที่สงสัย
93. ให้คำแนะนำที่ดีมากค่ะ
94. ให้บริการดี รวดเร็ว

#### ท่านเคยได้รับการให้บริการที่ทำให้ท่านไม่พึงพอใจหรือไม่

1. ไม่เคย (143)
2. เคย (40)

#### บริการที่ทำให้ไม่พึงพอใจ (ผู้ตอบเคย)

1. การให้คำปรึกษาของผู้เกี่ยวข้องในบางภารกิจไม่ได้รับคำตอบที่ชัดเจน ทำให้ไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง (2)
2. ความล่าช้าในการให้ข้อมูลกรณีที่คนทำงานลา (2)
3. การกลับไปกลับมาของเกณฑ์การให้ทุน ในเรื่องของอายุผู้ขอรับทุนศึกษาต่อ
4. การขอเอกสารต่าง ๆ ไม่ว่าจะ เป็นบัตรประจำตัว เอกสารรับรองเงินเดือน ฯลฯ มีความล่าช้า และต้องส่งกลับมาให้ทางเจ้าตัวตรวจสอบ
5. ทำบัตร
6. ติดต่อเบอร์ภายในไม่ติด
7. การขอเอกสารแบบฟอร์มของการรับรองเงินเดือน
8. การขอเอกสารประกอบการทำ visa
9. การขอเอกสารหลักฐานเกี่ยวกับการเดินทางไปต่างประเทศ
10. การต่อสัญญาจ้าง (เอกสารสูญหาย การประสานงานตอบกลับเมื่อพบปัญหาล่าช้า การแจ้งผลในแต่ละขั้นตอนเพื่อให้ทันต่อเวลาที่กำหนด)
11. ต่อสัญญา
12. เอกสารประเมิน
13. เอกสารสูญหาย การแจ้งข้อมูลในระยะเวลาอันสั้นให้ดำเนินการ
14. การบริการล่าช้า เรื่องการต่อสัญญา และ บางครั้งการทำเรื่องทุนเรียนล่าช้า
15. การติดต่อเรื่องการเงินเดือน
16. การไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปรับวุฒิการศึกษา

17. การรับสมัครพนักงาน ลูกจ้าง
18. ความล่าช้าในการจัดการเรื่องเอกสาร
19. คุณโป่ง จัดการเวลาและบริหารงานได้ไม่ดี ทำงานผิดพลาดล่าช้าและไม่ติดตามงาน คุณพยอม  
ไม่ใส่ใจงาน ทำให้งานผิดพลาดหลายครั้ง
20. ติดต่อเรื่องประกันกลุ่ม
21. สวัสดิการ
22. เมื่อสอบถามด้านสวัสดิการ ข้อมูลล่าช้า
23. ทุงงาน
24. บางครั้งใช้น้ำเสียงดั่ง
25. การสื่อสารที่ไม่มีความเป็นมิตรและไม่มีมนุษยสัมพันธ์
26. ไม่ชัดเจนในการรับหนังสือเข้า
27. เรื่องความโปร่งใส และการแต่งตั้งบุคคลเพื่อปฏิบัติหน้าที่