

รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการจากฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล  
ในปีงบประมาณ พ.ศ.2563 (1 ตุลาคม 2562 – 30 กันยายน 2563)

**จุดประสงค์ของการจัดเก็บข้อมูล**

เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล และนำผลการประเมินไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น

**วิธีจัดเก็บเก็บข้อมูล**

ฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล ได้จัดทำแบบสำรวจทาง google form

**ช่วงระยะเวลาการเก็บข้อมูล**

เดือน มีนาคม 2564

**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 69 คน**

**สถานภาพ**

ผู้ปฏิบัติงาน สายสนับสนุน	55	คน (79.71%)
ผู้ปฏิบัติงาน สายคณาจารย์	7	คน (10.14%)
ผู้บริหาร	7	คน (10.14%)
บุคคลทั่วไป	0	คน

**ประเภทบุคลากร**

พนักงานมหาวิทยาลัย	32	คน (46.38 %)
ลูกจ้างของมหาวิทยาลัย	17	คน (24.64 %)
พนักงานวิทยาลัย	12	คน (17.39 %)
ลูกจ้างของวิทยาลัย	4	คน (5.80 %)
ข้าราชการ	3	คน (4.35 %)
ลูกจ้างของส่วนราชการ	1	คน (1.45 %)

### ความถี่ในการรับบริการ

น้อยกว่า 12 ครั้ง/ปี	32	คน (46.38 %)
1 – 2 ครั้ง/เดือน	17	คน (24.64 %)
มากกว่า 6 ครั้ง/เดือน	13	คน (18.84 %)
3 – 4 ครั้ง/เดือน	6	คน (8.70 %)
5 – 6 ครั้ง/เดือน	1	คน (1.45 %)

### 2.ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล

ประเด็นมิติที่วัด	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอน</b>	
ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.01
การให้บริการมีความถูกต้อง	4.17
การให้บริการมีความรวดเร็ว	4.09
<b>ด้านการให้บริการ</b>	
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ	4.12
เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.14
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	<b>**4.22</b>
<b>ด้านระบบสารสนเทศ</b>	
ประโยชน์ที่ได้รับจากระบบสารสนเทศบริหารทรัพยากรบุคคล	4.17
ข้อมูลสารสนเทศมีความถูกต้อง ทันสมัย และเชื่อถือได้	4.09
<b>ด้านช่องทางการประชาสัมพันธ์และสื่อสารกับผู้ใช้บริการ</b>	
การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีหลากหลายช่องทาง	<b>*3.96</b>
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอเหมาะสม	<b>*3.96</b>
สามารถติดต่อสื่อสารกับฝ่ายบริหารกลางฯ ได้อย่างสะดวก	4.14
<b>ความพึงพอใจในภาพรวมของแต่ละภารกิจ</b>	
ภารกิจสนับสนุนการบริหารมหาวิทยาลัย	4.07
ภารกิจบริหารงานบุคคล	4.16
ภารกิจทะเบียนประวัติ	4.12
ภารกิจสวัสดิการ	4.10
ภารกิจพัฒนาทรัพยากรบุคคล	4.09
<b>เฉลี่ยจากทุกประเด็นมิติ</b>	<b>ระดับ 4.10</b> <b>พึงพอใจมาก</b>

\*ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือหัวข้อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีหลากหลายช่องทาง และหัวข้อมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอเหมาะสม มีค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 3.96 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

\*\*ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร มีค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.22 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

### 3. ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

**ความต้องการ และความคาดหวัง ในการให้บริการของฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล**

1. การให้บริการที่รวดเร็ว (3)
2. ควรมีสวัสดิการให้กับบุคลากร ให้มีความเหมาะสมเพื่อเพิ่มขวัญและกำลังใจในการทำงาน (2)
3. การให้บริการที่เป็นมิตร
4. ข้อมูลทันสมัย
5. การบริการเชิงรุก
6. โครงการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน
7. โครงการปฐมนิเทศ
8. บริการด้วยความกระตือรือร้น
9. บริการด้วยใจ
10. ให้บริการด้วยความเสมอภาค
11. ผู้มีอำนาจในการปูนบำเหน็จหรือปรับระบบงานควรใช้เวลาในการสอดส่องผลการปฏิบัติงานด้วยตัวเองบ้างไม่ใช่มองแต่รายงานที่มาส่งตามขั้นตอนอย่างเดียว เพราะจะได้เซ็นอนุมัติได้ตามจุดประสงค์ที่ตามท้องครมมุ่งหวังและเป็นไปตามเจตนารมณ์ของในหลวงที่ต้องดูแลเอาใจใส่คนดีให้ได้ทำงานดี ๆ
12. อยากให้เพิ่มเติมหรือเน้นย้ำข้อบังคับและระเบียบข้อปฏิบัติที่สำคัญ ๆ ต่อพนักงานบรรจุใหม่

**ความพึงพอใจต่อการบริการจากฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคลเมื่อเทียบกับที่ท่านเคยได้รับการบริการจากหน่วยงานในลักษณะเดียวกันของมหาวิทยาลัยอื่น หรือหน่วยงานอื่น**

1. พึงพอใจมาก/บริการดีมาก (6)
2. ดี (2)
3. ลักษณะคล้าย ๆ กัน/เหมือนกัน (2)
4. พึงพอใจ (1)
5. การคาดหวังในส่วนที่ทำในหน้าปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้รับการบริการจากฝ่ายบริหารกลางนั้นน้อยมากหากเทียบผลงานและภาระงานที่ปฏิบัติเพราะฝ่ายบริหารกลางยังไม่ได้พิสูจน์ทราบตามความเป็นจริงแต่เพียงได้รับรายงานที่ส่งต่อผ่านมาเท่านั้น

**ท่านเคยได้รับการให้บริการที่ทำให้ท่านประทับใจหรือไม่**

1. เคย (61)
2. ไม่เคย (8)

**บริการที่ทำให้ประทับใจ (ผู้ตอบเคย)**

1. สวัสดิการ สิทธิประโยชน์ (8)
2. ทุกบริการของฝ่ายฯ (7)

3. การตอบคำถาม การให้ข้อมูล ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ อ้างอิงกฎระเบียบ ยึดแย้ง (6)
4. การต่อสัญญาจ้าง (5)
5. การขอข้อมูล ทำได้อย่างรวดเร็ว (3)
6. การขอมีบัตรประจำตัว (3)
7. ความเป็นมิตร (3)
8. งานเงินเดือน (2)
9. งานทะเบียนประวัติ/นองษา นองอน ให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี และได้รับข้อมูลที่รวดเร็ว (2)
10. การรายงานตัว เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง (2)
11. การขอตำแหน่ง
12. ข้อมูลงานประชุม
13. การประเมินผลการปฏิบัติงาน
14. โครงการ happy workplace
15. การคัดเลือก สรรหาบุคลากร มีความรวดเร็ว
16. การให้คำปรึกษา แม้จะนอกเวลาราชการ เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลด้วยความเต็มใจ
17. บริหารงานบุคคล
18. เสนอแพ้มต่วนอธิการบดี เจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและทันเวลา
19. บริการสอบถามข้อมูลบุคคล

#### ท่านเคยได้รับการให้บริการที่ทำให้ท่านไม่พึงพอใจหรือไม่

1. ไม่เคย (61)
2. เคย (8)

#### บริการที่ทำให้ไม่พึงพอใจ (ผู้ตอบเคย)

1. รูปแบบเอกสารที่แขวนไว้ที่หน้าเว็บไซต์ เป็นรูปแบบที่ไม่พร้อมใช้งาน ต้องมาปรับเพิ่มรูปแบบเอง ซึ่งเคยดาวน์โหลดเอกสารดังกล่าวออกมาแล้วพิมพ์ตามรูปแบบ และไปยื่นเอกสารที่ฝ่ายๆ เจ้าหน้าที่ฝ่ายๆแจ้งว่าทำผิด จึงขอเสนอให้มีการจัดทำรูปแบบเอกสารที่แขวนหน้าเว็บไซต์เป็นรูปแบบที่พร้อมใช้งาน
2. การปรับเปลี่ยนตำแหน่ง แต่ไม่เป็นไรเพราะมันไหลไปตามระดับของเงินเดือน
3. ด้านงานเอกสาร/ข้อมูลต่าง ๆ
4. โทรไปประสานแล้วบอกยังไม่ว่างค่ะ
5. สวัสดิการ