

รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล

จุดประสงค์ของการจัดเก็บข้อมูล

เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล และนำผลการประเมินไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น

วิธีจัดเก็บเก็บข้อมูล

ฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล ได้จัดทำแบบสำรวจทาง google form

ช่วงระยะเวลาการเก็บข้อมูล

เดือนมิถุนายน 2562

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 22 คน

สถานภาพ

ผู้ปฏิบัติงาน สายสนับสนุน	16 คน (72.7%)
ผู้ปฏิบัติงาน สายคณาจารย์	4 คน (18.2%)
ผู้บริหาร	2 คน (9.1%)
บุคคลทั่วไป	0 คน

สถานภาพ

พนักงานมหาวิทยาลัย	20 คน (90.9 %)
พนักงานวิทยาลัย	2 คน (9.1 %)
ข้าราชการ	0 คน (0 %)
ลูกจ้างของส่วนราชการ	0 คน (0 %)
ลูกจ้างของมหาวิทยาลัย	0 คน (0 %)

ความถี่ในการรับบริการ

1 – 2 ครั้ง/เดือน	6 คน (27.3 %)
น้อยกว่า 12 ครั้ง/ปี	5 คน (22.7 %)
มากกว่า 6 ครั้ง/เดือน	5 คน (22.7 %)
3 – 4 ครั้ง/เดือน	4 คน (18.2 %)
5 – 6 ครั้ง/เดือน	2 คน (9.1 %)

2.ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล

ประเด็นมิติที่วัด	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ ขั้นตอน	
ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.18
การให้บริการมีความถูกต้อง	4.36
การให้บริการมีความรวดเร็ว	4.09
ด้านการให้บริการ	
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ	4.23
เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.05
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	4.32
ด้านระบบสารสนเทศ	
ระบบสารสนเทศของฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคลมีประโยชน์	4.32
ข้อมูลสารสนเทศมีความถูกต้อง ทันสมัย และเชื่อถือได้	**4.45
ด้านช่องทางการประชาสัมพันธ์และสื่อสารกับผู้ใช้บริการ	
การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีหลากหลายช่องทาง	4.09
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอเหมาะสม	4.14
สามารถติดต่อสื่อสารกับฝ่ายบริหารกลางฯ ได้อย่างสะดวก	4.23
ด้านผูกพันและการสนับสนุนจากผู้รับบริการ	
ท่านมีความผูกพันกับฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล	4.05
ความถูกต้อง รวดเร็ว ในการจัดการกับข้อร้องเรียน	*4.00
ความพึงพอใจในภาพรวมของแต่ละภารกิจ	
ภารกิจสนับสนุนการบริหารมหาวิทยาลัย	4.14
ภารกิจบริหารงานบุคคล	4.18
ภารกิจทะเบียนประวัติ	4.27
ภารกิจสวัสดิการ	4.14
ภารกิจพัฒนาทรัพยากรบุคคล	4.05
เฉลี่ยจากทุกประเด็นมิติ	ระดับ 4.18

*ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือหัวข้อความถูกต้อง รวดเร็ว ในการจัดการกับข้อร้องเรียน มีค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.00 ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ข้อมูลสารสนเทศมีความถูกต้อง ทันสมัย และเชื่อถือได้ มีค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.45 ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก

3. ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ความต้องการ และความคาดหวัง ในการให้บริการของฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล

1. ประชาสัมพันธ์งานของแต่ละคนว่ารับผิดชอบงานไหนบ้าง จะได้ติดต่อถูกต้องถูกคน
2. ทำวันนี้ให้ดี

ความพึงพอใจในการบริการขอฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคลเมื่อเทียบกับที่ท่านเคยรับบริการของหน่วยงานในลักษณะเดียวกันของมหาวิทยาลัยอื่น หรือหน่วยงานอื่น

1. ไม่ต่างกันมากเท่าไร

ท่านเคยได้รับการให้บริการที่ทำให้ท่านประทับใจหรือไม่ อย่างไร

1. ทำงานกรณีเร่งด่วนได้รวดเร็ว
2. มี
3. บ้างครั้ง

ท่านเคยได้รับการให้บริการที่ทำให้ท่านไม่พึงพอใจหรือไม่ อย่างไร

1. มีบ้าง



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล

แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของฝ่ายบริหารกลางและ
ทรัพยากรบุคคล และนำผลการประเมินไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น

*จำเป็น

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

สถานภาพ *

- ผู้บริหาร
- ผู้ปฏิบัติงาน สายคณาจารย์
- ผู้ปฏิบัติงาน สายสนับสนุน
- บุคคลทั่วไป (ไม่ต้องตอบข้อ 2)

ประเภทบุคลากร

- ข้าราชการ
- พนักงานมหาวิทยาลัย
- พนักงานวิทยาลัย
- ลูกจ้างของส่วนราชการ
- ลูกจ้างของมหาวิทยาลัย



ความถี่ในการรับบริการ *

- น้อยกว่า 12 ครั้ง/ปี
- 1 - 2 ครั้ง/เดือน
- 3 - 4 ครั้ง/เดือน
- 5 - 6 ครั้ง/เดือน
- มากกว่า 6 ครั้ง/เดือน

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอน *

	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจ
ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่าย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การให้บริการมีความถูกต้อง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การให้บริการมีความรวดเร็ว	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



ด้านการให้บริการ *

	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจ
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ด้านระบบสารสนเทศ *

	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจ
ระบบสารสนเทศของฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคลมีประโยชน์	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ข้อมูลสารสนเทศมีความถูกต้องทันสมัย และเชื่อถือได้	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



ด้านช่องทางการประชาสัมพันธ์และสื่อสารกับผู้ใช้บริการ *

	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจ
การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีหลากหลายช่องทาง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอเหมาะสม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
สามารถติดต่อสื่อสารกับฝ่ายบริหารกลางฯ ได้สะดวก	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ความผูกพันและการสนับสนุนจากผู้รับบริการ *

	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจ
ท่านมีความผูกพันกับฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ความถูกต้องรวดเร็วในการจัดการกับข้อร้องเรียน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



ความพึงพอใจในภาพรวมของแต่ละภารกิจ *

	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจ
ภารกิจสนับสนุนการบริหารมหาวิทยาลัย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ภารกิจบริหารงานบุคคล	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ภารกิจทะเบียนประวัติ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ภารกิจสวัสดิการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ภารกิจพัฒนาทรัพยากรบุคคล	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ตอนที่ ๓ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ความต้องการ และความคาดหวัง ในการให้บริการของฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล

คำตอบของคุณ

๒. ความพึงพอใจในการบริการของฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล เมื่อเทียบกับที่ท่านเคยรับบริการของหน่วยงานในลักษณะเดียวกันของมหาวิทยาลัยอื่น หรือหน่วยงานอื่น

คำตอบของคุณ

๓. ท่านเคยได้รับการให้บริการที่ทำให้ท่านประทับใจหรือไม่ อย่างไร

คำตอบของคุณ

๔. ท่านเคยได้รับการให้บริการที่ทำให้ท่านไม่พึงพอใจหรือไม่ อย่างไร

คำตอบของคุณ

ขอขอบคุณคุณ

ส่ง

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอรัม

แบบฟอร์มนี้ถูกสร้างขึ้นภายใน Thaksin University รายงานการละเมิด - ข้อกำหนดในการให้บริการ

Google ฟอรัม

