

รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการ ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานมหาวิทยาลัย
ปีงบประมาณ พ.ศ.2567 (1 ตุลาคม 2566 – 30 กันยายน 2567)

จุดประสงค์ของการจัดเก็บข้อมูล

เพื่อนำผลการประเมินไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น

วิธีจัดเก็บเก็บข้อมูล

ให้ผู้ตอบแบบสำรวจทาง google form

ช่วงระยะเวลาการเก็บข้อมูล

เดือน มีนาคม – เมษายน 2568

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 101 คน

สถานภาพ

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบ แบบสำรวจ
ผู้ปฏิบัติงาน สายสนับสนุน	74
ผู้ปฏิบัติงาน สายคณาจารย์	17
ผู้บริหาร	7
บุคคลทั่วไป	3
รวม	101

2. ระดับความพึงพอใจการให้บริการ

ภาระงาน	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ ปี 2566	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ ปี 2567
การสรรหา คัดเลือก บรรจุแต่งตั้ง และการทำสัญญาจ้าง	4.26	3.90
การทำบัตรประจำตัว	**4.52	**4.32
การประเมินเพื่อต่อสัญญาจ้างและการบรรจุเป็นพนักงานประจำ	4.34	4.08
การลาศึกษา/ฝึกอบรม	4.32	4.08
การขอรับทุนจากกองทุนพัฒนาบุคลากร	4.16	3.94
การปรับปรุงดี เพิ่มวุฒิ	4.35	4.06
การขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการและการพัฒนาบุคลากรเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ	4.35	4.00
การขอตำแหน่งที่สูงขึ้นของสายสนับสนุน	4.10	*3.77
การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี	4.13	3.91
มาตรฐานภาระงานขั้นต่ำของคณาจารย์ประจำ	4.18	3.93
การเลื่อนขั้นเงินเดือน	*4.01	3.89
การสรรหาหัวหน้าสำนักงาน/ฝ่าย/หน่วย/งาน	4.25	4.05
การแต่งตั้งผู้บริหาร	4.20	3.90
เงินประจำตำแหน่งและค่าตอบแทนพิเศษ	4.14	3.92
สวัสดิการ	4.21	4.10
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	4.28	4.15
ระบบเบิกจ่ายตรงค่ารักษาพยาบาล	4.30	4.11
เครื่องราชอิสริยาภรณ์	4.26	4.14
บำเหน็จ บำนาญ ช.พ.ค. ช.พ.ส. กบข. กสจ.	4.20	4.02
โอนย้าย ตัดโอนตำแหน่ง เปลี่ยนตำแหน่ง ยืมตัวและช่วยราชการ	4.09	3.89
การลาและการไปปฏิบัติหน้าที่ต่างประเทศ และขอหนังสือรับรองวิชา	4.19	4.02
การลา การปฏิบัติงานนอกพื้นที่ของผู้บริหารและการแต่งตั้งผู้รักษาการแทน	4.29	4.09
การลาออก/เลิกจ้าง	4.23	4.01
ระบบสารสนเทศบริหารทรัพยากรบุคคล	4.23	4.07
Website Facebook และเพจของฝ่าย	4.21	4.03
งานธุรการ	4.24	4.12
เฉลี่ยจากทุกภาระงาน	4.23	4.02

*ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ การขอตำแหน่งที่สูงขึ้นของสายสนับสนุน มีค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 3.77 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การทำบัตรประจำตัว มีค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.32 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

- พัฒนาระบบอื่น ๆ พัฒนาขึ้น และเป็นปัจจุบัน แต่การสรรหาบุคคล การได้บุคคลเข้าสู่ตำแหน่ง มีกระบวนการค่อนข้างช้า และยังไม่ได้เข้าถึงกลุ่มคนที่จะสมัคร ทำให้บางตำแหน่งประกาศหลายครั้งก็ยังไม่ มีผู้มาสมัคร

- การประกาศรับสมัครในตำแหน่งต่าง ๆ ช้ามาก ๆ ทั้ง ๆ ที่มีมหาวิทยาลัยอนุมัติตำแหน่งแล้ว รอประกาศนานมาก ๆ กว่าจะประกาศ

- ควรปรับกระบวนการสรรหาบุคลากรสายสนับสนุนให้สามารถได้คนภายใน 1 เดือน

- เสนอบัตรประจำตัวควรมีภาษาอังกฤษ เช่น ชื่อมหาวิทยาลัย ชื่อ สกุล ผู้ถือบัตร

- เจ้าหน้าที่สนับสนุนข้อมูลและพยายามแก้ไขปัญหาค้นหาที่สอบถามไปให้เป็นอย่างดีที่สุด

- อยากให้พิจารณาวันลาบ้างคะ เช่น ตลอดปีลาครบ 20 วัน ไม่มีสิทธิ์ได้ดีเด่น ลาครบ 30 ไม่มีสิทธิ์ ได้ดีมาก อะไรแบบนี้ การลาบ่อยกระทบเพื่อนร่วมงานและการบริหารจัดการของหน่วยงาน

- เกณฑ์การประเมินของสายอาจารย์ยังไม่ชัดเจน ยังขาดเกณฑ์กลางในการประเมินสายสนับสนุน

- พิจารณาการขึ้นเงินเดือนสำหรับพนักงานตามภารกิจ

- อยากให้แจ้งรายละเอียดสวัสดิการทุกอย่าง ๆ ให้ละเอียดผ่านทางกลุ่มบุคลากรที่มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างเช่น สวัสดิการสงเคราะห์บุคลากรเรื่องเงินช่วยเหลือน้ำท่วมแก่ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยที่ได้รับผลกระทบ และได้ส่งเอกสารและภาพประกอบไปเรียบร้อยแล้วไม่ทราบว่ากรณีนี้ไปถึงขั้นไหนแล้วคะ คืออยากให้แนวทางของการได้สวัสดิการของบุคลากรเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับสวัสดิการอื่น ๆ ที่มีการออกประกาศ

- เพิ่มเติมประกันสวัสดิการทำฟันสามารถเบิกได้ เนื่องจากวงเงินการทำฟันตามสิทธิ์ประกันสังคมไม่เพียงพอ

- การทำงานบางภารกิจล่าช้าเกินไป