

รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการ ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานมหาวิทยาลัย  
ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘)

จุดประสงค์ของการจัดเก็บข้อมูล

เพื่อนำผลการประเมินไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น

วิธีจัดเก็บเก็บข้อมูล

ให้ผู้ตอบแบบสำรวจทาง google form

ช่วงระยะเวลาการเก็บข้อมูล

เดือน มีนาคม ๒๕๖๘

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ย

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๔.๒๑ - ๕.๐๐	มากที่สุด
๓.๔๑ - ๔.๒๐	มาก
๒.๖๑ - ๓.๔๐	ปานกลาง
๑.๘๑ - ๒.๖๐	น้อย
๑.๐๐ - ๑.๘๐	น้อยที่สุด

สรุปผลการสำรวจ

๑. ผู้ตอบแบบสำรวจ รวม ๑๐๒ คน

สถานการณ์ภาพ

สถานการณ์ภาพ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ
ผู้ปฏิบัติงาน สายสนับสนุน	๖๘
ผู้ปฏิบัติงาน สายคณาจารย์	๒๑
ผู้บริหาร	๘
บุคคลทั่วไป	๕
รวม	๑๐๒

## ๒. ระดับความพึงพอใจการให้บริการ

ภาระงาน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจปี ๒๕๖๗	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจปี ๒๕๖๘
การสรรหา คัดเลือก บรรจุแต่งตั้ง และการทำสัญญาจ้าง	๓.๙๐	๔.๑๑
การทำบัตรประจำตัว	**๔.๓๒	๔.๓๘
การประเมินเพื่อต่อสัญญาจ้างและการบรรจุเป็นพนักงานประจำ	๔.๐๘	๔.๑๙
การลาศึกษา/ฝึกอบรม	๔.๐๘	๔.๒๘
การขอรับทุนจากกองทุนพัฒนาบุคลากร	๓.๙๔	๔.๑๑
การปรับวุฒิ เพิ่มวุฒิ	๔.๐๖	๔.๒๓
การขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการและการพัฒนาบุคลากรเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ	๔.๐๐	๓.๙๙
การขอตำแหน่งที่สูงขึ้นของสายสนับสนุน	*๓.๗๗	*๓.๘๕
การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี	๓.๙๑	๓.๙๘
มาตรฐานภาระงานขั้นต่ำของคณาจารย์ประจำ	๓.๙๓	๓.๙๕
การเลื่อนขั้นเงินเดือน	๓.๘๙	๔.๐๒
การสรรหาหัวหน้าสำนักงาน/ฝ่าย/หน่วย/งาน	๔.๐๕	๔.๐๙
การแต่งตั้งผู้บริหาร	๓.๙๐	๔.๐๖
เงินประจำตำแหน่งและค่าตอบแทนพิเศษ	๓.๙๒	๔.๐๓
สวัสดิการ	๔.๑๐	๔.๓๓
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	๔.๑๕	๔.๓๑
ระบบเบิกจ่ายตรงค่ารักษาพยาบาล	๔.๑๑	**๔.๓๘
เครื่องราชอิสริยาภรณ์	๔.๑๔	๔.๓๖
บำเหน็จ บำนาญ ช.พ.ค. ช.พ.ส. กบข. กสจ.	๔.๐๒	๔.๑๘
โอนย้าย ตัดโอนตำแหน่ง เปลี่ยนตำแหน่ง ยืมตัวและช่วยราชการ	๓.๘๙	๓.๙๔
การลาและการไปปฏิบัติหน้าที่ต่างประเทศ และขอหนังสือรับรองวิชา	๔.๐๒	๔.๑๓
การลา การปฏิบัติงานนอกพื้นที่ของผู้บริหารและการแต่งตั้งผู้รักษาการแทน	๔.๐๙	๔.๒๑
ระบบสารสนเทศบริหารทรัพยากรบุคคล	๔.๐๗	๔.๓๖
Website Facebook และเพจของฝ่าย	๔.๐๓	๔.๓๐
งานธุรการ	๔.๑๒	๔.๒๗
เฉลี่ยจากทุกภาระงาน	๔.๐๒	๔.๑๖

\*ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ การขอตำแหน่งที่สูงขึ้นของสายสนับสนุน มีค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๘๕ ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

\*\*ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ระบบเบิกจ่ายตรงค่ารักษาพยาบาล มีค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๘ ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

### ๓. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

- การปฏิบัติงานล่าช้า โดยเฉพาะการสรรหาคัดเลือก เจ้าหน้าที่หลายท่านพูดจาไม่ดี ไม่มีจิตในการให้บริการ

- ระบบคัดเลือกบุคลากร เข้าสู่ตำแหน่ง ล่าช้า

- หากได้เพิ่มข้อมูลภาษาอังกฤษ ลงในบัตรพนักงานจะดีมาก

- พิจารณาการทำตำแหน่งทางวิชาการ สำหรับผู้มีอายุเกิน ๖๐ ปี ที่ได้รับการว่าจ้างปฏิบัติงานต่อ

- ควรปรับใช้เวลาการปฏิบัติงานสายสนับสนุน ๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. ตามเดิม เพื่อสอดคล้องกับบุคลากรที่มีภาระเลี้ยงดูบุตรสามารถรับส่งบุตรหลานได้ทันเวลา

- ทำปฏิทินการประเมินประจำปี ขณะนี้ทำกระชั้นชิดมาก ทำให้การขึ้นเงินเดือนพนักงาน และข้าราชการช้ามาก ๆ