



รายงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ที่มีต่อการให้บริการกองบริหารงานบุคคล
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
ประจำปี 2563

กองบริหารงานบุคคล
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ
กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
ประจำปี ๒๕๖๓

คณะผู้จัดทำ

นายนิธิตร์ เจริญยิ่ง	ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล
นายชัยยันธ์ ฌมพันธ์	หัวหน้างานบริหารอัตรากำลัง
นางสาวเบญญาภาภักดิ์ ไพศาลเกียรติ์ปทุม	หัวหน้างานพัฒนาบุคลากร
นางนิชกานต์ ทັນวัน	หัวหน้างานกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้น
นางสาวภัททิยา เกษมฐา	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
นางสาวณัฐปภัสร ฉลาดมาก	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

คำนำ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ประจำปี ๒๕๖๓ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ เพื่อใช้ในการติดตามประเมินผลการให้บริการในภาพรวม และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการให้บริการกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านกระบวนการในการให้บริการ ด้านภาพลักษณ์ในการให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และเพื่อทราบข้อเสนอแนะที่ต้องการให้หน่วยงานพัฒนาการให้บริการ ซึ่งจะเป็นแนวทางในปรับปรุงการให้บริการของกองแผนงานต่อไป

กองบริหารงานบุคคล ขอขอบคุณบุคลากรทุกท่าน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้ที่มีส่วนร่วมในการแนะนำและช่วยเหลือการจัดทำรายงานฉบับนี้ ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

กองบริหารงานบุคคล

สารบัญ

หน้า

บทสรุปผู้บริหาร	๔
ส่วนที่ ๑ ส่วนนำ	๕
ส่วนที่ ๒ วิธีดำเนินการ	๖
ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๘
ส่วนที่ ๔ สรุปผลการสำรวจ	๒๐
ภาคผนวก	๒๒

บทสรุปผู้บริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ประจำปี ๒๕๖๓ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ เพื่อใช้ในการติดตามประเมินผลการให้บริการในภาพรวม และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือ ผู้บริหารมหาวิทยาลัย บุคลากรของมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน บุคลากรของมหาวิทยาลัยสายวิชาการ นักศึกษาของมหาวิทยาลัย และบุคลากรภายนอก จำนวน ๑๙๒ คน เพื่อการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านกระบวนการในการให้บริการ ด้านภาพลักษณ์ในการให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล และใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป วิเคราะห์ค่าสถิติประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)

ผลการสำรวจพบว่า ความพึงพอใจเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านกระบวนการในการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๖๙) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๖๘) ด้านคุณภาพการให้บริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๕๘) และ ด้านภาพลักษณ์ในการให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (สิ่งอำนวยความสะดวก) (ค่าเฉลี่ย ๒.๗๙) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า เนื่องจากสถานที่ให้บริการมีความคับแคบจึงควรมีปรับห้องในการให้บริการ ควรกำหนดผู้รับผิดชอบงานบริหารบุคคลให้ชัดเจนเพื่อให้ผู้รับบริการจะได้ติดตามงานได้อย่างต่อเนื่อง และควรพัฒนาคุณภาพในทุกด้านความรวดเร็วในทุกๆเรื่องบุคลากรที่ไม่เชี่ยวชาญควรส่งไปอบรมหรือไปดูงาน เพื่อพัฒนาให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีผลงานที่มีคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง

ส่วนที่ ๑

ส่วนนำ

หลักการและเหตุผล

กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ มีภารกิจในการสนับสนุนภารกิจและนโยบายของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลและตรวจสอบได้ เพื่อเป็นศูนย์กลางการบริหาร การบริการ การประสานงานและการสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา ของกลุ่มเครือข่ายงานการบริหาร การประชุมคณะกรรมการบริหารงานบุคคลประจำมหาวิทยาลัย การประชุมคณะกรรมการพิจารณาตำแหน่งทางวิชาการ กลุ่มเครือข่ายงานบริหารงานทั่วไป กลุ่มเครือข่ายงานพัฒนาระบบงานอัตรากำลังและบุคลากร กลุ่มเครือข่ายงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กลุ่มเครือข่ายการบริหารงานบุคคล เครือข่ายงานสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง ให้โอน – รับข้าราชการที่สังกัดคณะ สำนัก สถาบัน กอง ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยปฏิบัติภารกิจหลัก ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านงานบริหารทั่วไป ๒) ด้านงานบริหารอัตรากำลัง ๓) ด้านงานกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้น และ ๔) ด้านงานฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ซึ่งปัจจัยสำคัญต่อการปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ได้แก่ การให้บริการที่มุ่งเน้น และพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับให้มากที่สุด การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุด คุณภาพการบริการจะส่งผลต่อการเกิดทัศนคติ เกิดการเรียนรู้ และเกิดพฤติกรรมการใช้บริการที่มีคุณภาพที่เกิดจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการให้บริการ หากผู้มาใช้บริการเห็นว่าบริการเหล่านั้นดีที่สุดในตรงตามที่ต้องการ ก็ถือได้ว่าบริการดังกล่าวมีคุณภาพ และทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่พึงพอใจต่อการให้บริการนั่นเอง

ดังนั้น เพื่อให้ทราบว่าคุณภาพการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล ดำเนินงานเป็นอย่างไร จึงประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งการประเมินในครั้งนี้จะถือเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัย เพราะจะเป็นเสมือนกระจกที่สะท้อนความคิดเห็นของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ว่ามีความพึงพอใจต่อการทำงานของหน่วยงานอย่างไร ข้อมูลที่ได้จากการประเมิน จะเป็นประโยชน์สำหรับแก้ไขปัญหาคาการบริการได้อย่างตรงประเด็น อันจะนำไปสู่การบริการที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์

เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ เพื่อใช้ในการติดตามประเมินผลการให้บริการในภาพรวม และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

กรอบแนวคิดในการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ประจำปี ๒๕๖๓ ในครั้งนี้ แบ่งประเด็นการสำรวจออกเป็น ๔ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ
๒. ด้านกระบวนการในการให้บริการ
๓. ด้านภาพลักษณ์ในการให้บริการ (สิ่งอำนวยความสะดวก)
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

ส่วนที่ ๒ วิธีดำเนินการ

กลุ่มเป้าหมาย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ประจำปี ๒๕๖๓ กลุ่มเป้าหมายที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารมหาวิทยาลัย บุคลากรของมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน บุคลากรของมหาวิทยาลัยสายวิชาการ นักศึกษาของมหาวิทยาลัย และบุคลากรภายนอก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ประจำปี ๒๕๖๓ โดยจัดทำแบบสอบถามผ่านระบบแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ (google form) ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ได้แก่

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ตอนที่ ๓ ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

โดยสอบถามในประเด็น เกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ประจำปี ๒๕๖๓ ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านกระบวนการในการให้บริการ ด้านภาพลักษณ์ในการให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน ๒๕ ข้อ เป็นแบบมาตราประมาณค่า ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) ๕ ระดับ โดยกำหนดระดับความพึงพอใจของผู้ตอบเป็น ๑ – ๕ ระดับ ดังนี้

ระดับ ๑ หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ระดับ ๒ หมายถึง พึงพอใจน้อย

ระดับ ๓ หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

ระดับ ๔ หมายถึง พึงพอใจมาก

ระดับ ๕ หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ส่วนปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการ โดยสอบถามปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของกองบริหารงานบุคคลหรือไม่ และท่านมีแนวทางการพัฒนาการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์อย่างไร เป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

๑. จัดทำบันทึกข้อความถึงหน่วยงานขอความร่วมมือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ประจำปี ๒๕๖๓

๒. เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามผ่านระบบแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ (google form) ในระหว่างวันที่ ๔ มกราคม - ๓๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ ตามบันทึกข้อความขอความร่วมมือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ประจำปี ๒๕๖๓ เมื่อครบกำหนดระยะเวลาการตอบแบบสอบถาม พบว่ามีการตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๙๒ ฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อหาค่าสถิติ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล นำเสนอข้อมูล และคำนวณค่าสถิติเบื้องต้น ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปจากแบบสอบถามส่วนที่ ๑ วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และหาร้อยละ (Percentage)

๒. ข้อมูลระดับความพึงพอใจของบุคลากรจากแบบสอบถามส่วนที่ ๒ วิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามขั้นตอนดังนี้

๒.๑ ให้คะแนนสำหรับข้อความแบบมาตราประมาณค่า ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) ได้แก่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด เป็น ๕ ๔ ๓ ๒ และ ๑ ตามลำดับ

๒.๒ คำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แปรผลการประเมินค่าความพึงพอใจตามเกณฑ์ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๑ - ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย ๓.๔๑ - ๔.๒๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย ๒.๖๑ - ๓.๔๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย ๑.๘๑ - ๒.๖๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๘๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ ๓

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ได้การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ประจำปี ๒๕๖๓ เพื่อสำรวจความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารมหาวิทยาลัย บุคลากรของมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน บุคลากรของมหาวิทยาลัยสายวิชาการ นักศึกษาของมหาวิทยาลัย และบุคลากรภายนอก โดยจัดทำแบบสอบถามผ่านระบบแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ (gloogle form) และได้รับการตอบกลับมาจำนวน ๑๙๒ ชุด แล้วทำการประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ มีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยจำแนกการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น ๓ ตอน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ และปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงสถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหารมหาวิทยาลัย	๓	๑.๖๐
บุคลากรของมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน	๕๕	๒๘.๙๐
บุคลากรของมหาวิทยาลัย สายวิชาการ	๑๓๑	๖๙.๙๐
บุคลากรภายนอก	๑	๐.๕๐
นักศึกษาของมหาวิทยาลัย	๔	๑.๑๐
รวม	๑๙๒	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ แสดงสถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัย สายวิชาการ จำนวน ๑๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๙๐ รองลงมาเป็นบุคลากรมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๙๐ นักศึกษาของมหาวิทยาลัย จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๐ ผู้บริหารมหาวิทยาลัย จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๐ และบุคลากรภายนอก จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒ แสดงช่องทางการติดต่อขอรับบริการ

ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อรับด้วยตนเอง	๑๒๓	๖๕.๒๐
บันทึกข้อความ/จดหมาย	๔๐	๒๐.๙๐
โทรศัพท์/โทรสาร	๑๙	๑๐.๒๐
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	๑๐	๓.๗๐
รวม	๑๙๒	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ แสดงวิเคราะห์ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง จำนวน ๑๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๒๐ รองลงมาติดต่อขอใช้บริการผ่านบันทึกข้อความ/จดหมาย จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๙๐ ติดต่อขอใช้บริการผ่านโทรศัพท์/โทรสาร จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๒๐ ติดต่อขอใช้บริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ แสดงข้อมูลหน่วยงานที่มาติดต่อ

หน่วยงานที่มาติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
สำนักงานอธิการบดี	๔๖	๒๔.๖
คณะครุศาสตร์	๑๑	๕.๙๐
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	๑๒	๖.๔๐
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	๑๘	๙.๕๐
คณะวิทยาการจัดการ	๑๔	๗.๐๐
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๒๔	๑๒.๘๐
คณะเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร	๑๔	๗.๐๐
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	๑๓	๖.๙๐
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	๑๐	๕.๓๐
สำนักศิลปและวัฒนธรรม	๓	๑.๖๐
สถาบันวิจัยและพัฒนา	๑๙	๑๐.๑๐
โครงการบัณฑิต	๘	๒.๖๐
รวม	๑๙๒	๑๐๐

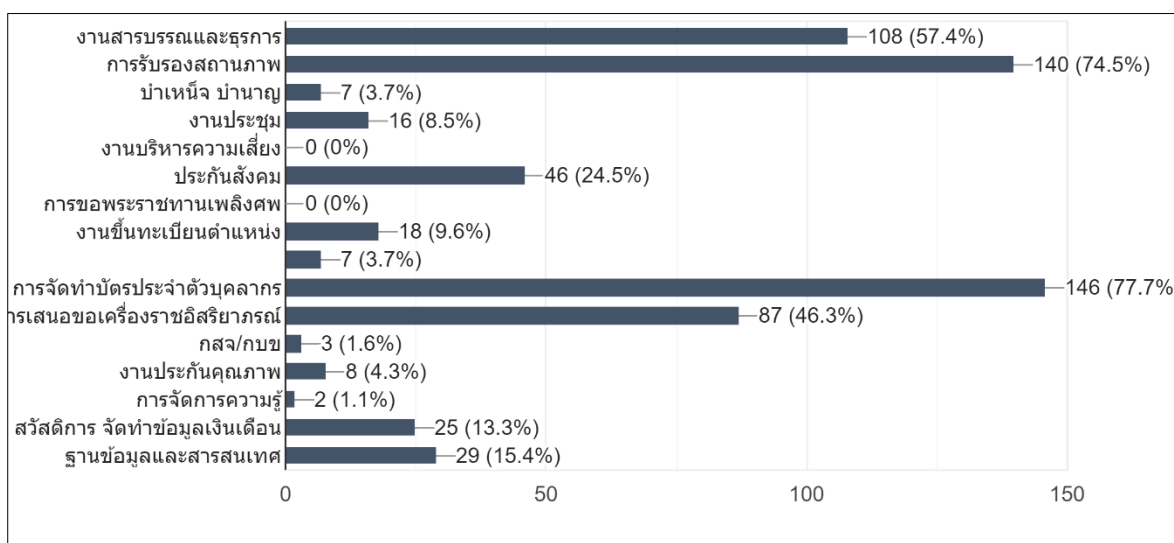
จากตารางที่ ๓ แสดงข้อมูลหน่วยงานที่มาติดต่อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๖ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๘๐ สถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๑๐ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๕๐ คณะวิทยาการจัดการ จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ

๗.๐๐ คณะเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๐๐ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๐ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน ๑๒ คิดเป็นร้อยละ ๖.๔๐ คณะครุศาสตร์ จำนวน ๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๐ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน ๑๐ คิดเป็นร้อยละ ๕.๓๐ โครงการบัณฑิตจำนวน ๘ คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๐ และสำนักศิลปและวัฒนธรรม จำนวน ๓คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๐ ตามลำดับ

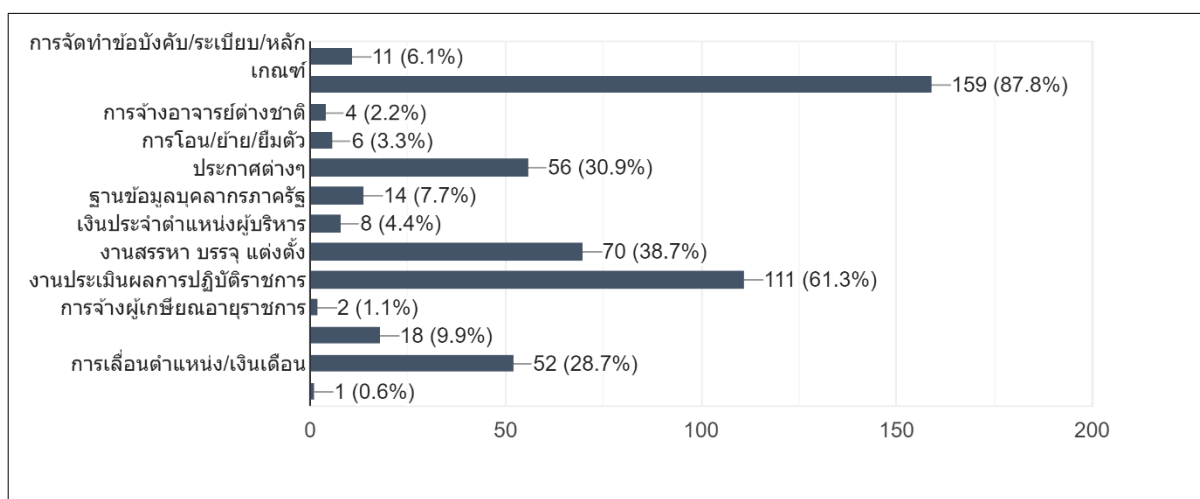
ตารางที่ ๔ แสดงประเภทของบริการที่ใช้บริการ

ประเภทของบริการที่ใช้บริการ	จำนวน (คำตอบ)
๑. งานบริหารงานทั่วไป	๑๕๐
๒. งานบริหารอัตรากำลัง	๑๘๑
๓. งานพัฒนาบุคลากร/งานกำหนดตำแหน่งสูงขึ้น	๑๕๑
รวม	๔๘๒

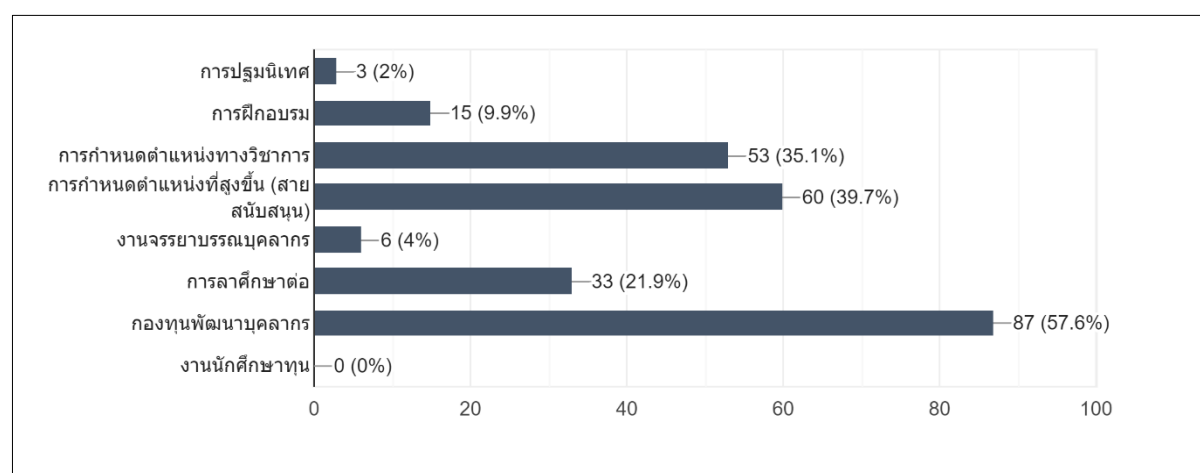
จากตารางที่ ๔ ประเภทของบริการที่ใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการประเภทงานบริหารงานทั่วไป รองลงมาใช้บริการงานบริหารอัตรากำลัง และงานพัฒนาบุคลากร/งานกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้น ผลการวิเคราะห์จำแนกตามประเภทของบริการที่ใช้บริการดังภาพที่ ๒ – ภาพที่ ๓



ภาพที่ ๑ ประเภทงานบริหารงานทั่วไป



ภาพที่ ๒ ประเภทงานบริหารอัตรากำลัง



ภาพที่ ๓ งานพัฒนาบุคลากร/งานกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้น

๒. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

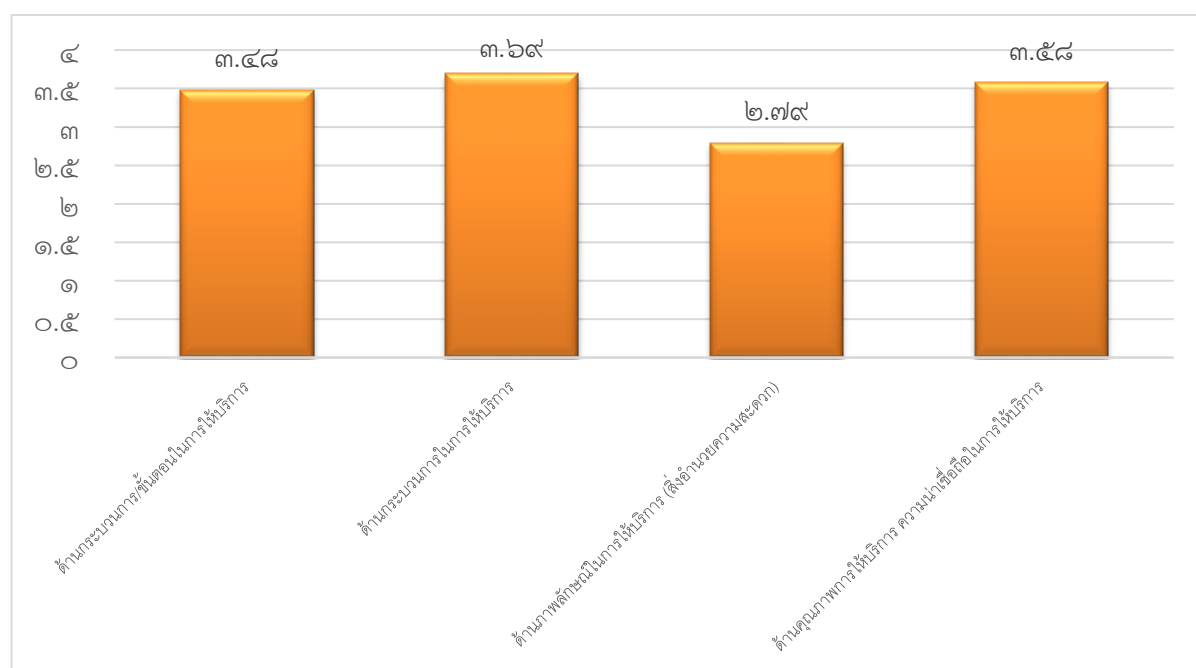
๒.๑ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

ตารางที่ ๕ สรุปผลความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ประเด็นการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	๓.๖๘	๐.๕๓	มาก
ด้านกระบวนการในการให้บริการ	๓.๖๙	๐.๐๗	มาก
ด้านภาพลักษณ์ในการให้บริการ (สิ่งอำนวยความสะดวก)	๒.๗๙	๐.๑๖	ปานกลาง

ประเด็นการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านคุณภาพการให้บริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	๓.๕๘	๐.๑๑	มาก
ภาพรวม	๓.๔๔	๐.๒๘	มาก

จากตารางที่ ๕ พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการกองบริหารงานบุคคล โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๔๔) เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่า ความพึงพอใจเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านกระบวนการในการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๖๙) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๖๘) ด้านคุณภาพการให้บริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๕๘) และ ด้านภาพลักษณ์ในการให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (สิ่งอำนวยความสะดวก) (ค่าเฉลี่ย ๒.๗๙) (รายละเอียดดังแผนภูมิ) โดยสามารถจำแนกผลการสำรวจความความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการกองบริหารงานบุคคล ในแต่ละด้าน ได้ดังตารางที่ ๖ – ตารางที่ ๙



แผนภูมิที่ ๑ แสดงสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการที่มีต่อการให้บริการกองบริหารงานบุคคล

ตารางที่ ๖ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคลด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ

ประเด็นการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
๑. เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วตามที่ผู้รับบริการต้องการ	๓.๘๗	๐.๔๘	มาก
๒. เจ้าหน้าที่ดำเนินการบริการภายในเวลาที่ตกลง	๓.๕๖	๐.๕๘	มาก
๓. เจ้าหน้าที่ทำตามความต้องการของผู้รับบริการโดยถูกต้องครบถ้วน	๓.๖๘	๐.๕๔	มาก
๔. เจ้าหน้าที่ออกเอกสารโดยไม่มีความคลาดเคลื่อนหรือตกหล่น	๓.๕๖	๐.๕๖	มาก
๕. เจ้าหน้าที่แก้ไขสิ่งที่ผิดพลาดให้ถูกต้องได้ในครั้งแรก	๓.๖๗	๐.๕๔	มาก
๖. แบบฟอร์มต่าง ๆ เข้าใจง่าย	๓.๗๘	๐.๕๓	มาก
ภาพรวม	๓.๖๘	๐.๕๓	มาก

จากตารางที่ ๖ พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๖๘) ซึ่งผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคลด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ (รายละเอียดดังแผนภูมิที่ ๒) ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ ดังนี้

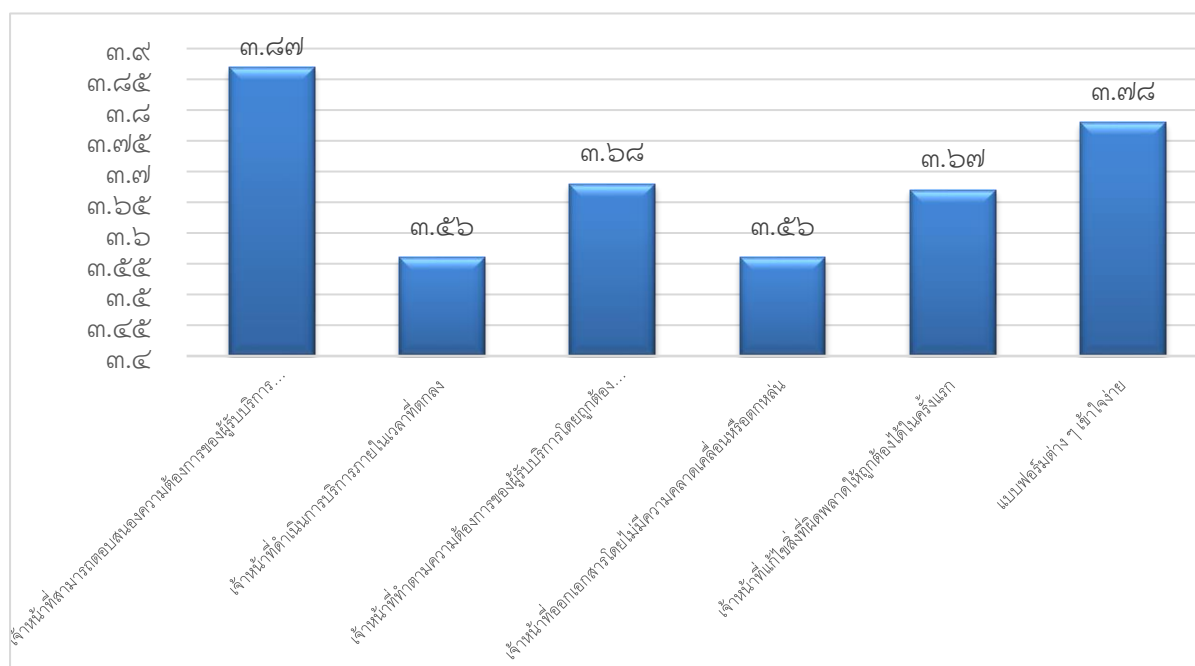
ลำดับที่ ๑ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคลที่เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วตามที่ผู้รับบริการต้องการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๘๗)

ลำดับที่ ๒ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคลที่แบบฟอร์มต่าง ๆ เข้าใจง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๗๘)

ลำดับที่ ๓ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคลที่เจ้าหน้าที่ทำตามความต้องการของผู้รับบริการโดยถูกต้องครบถ้วน ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๖๘)

ลำดับที่ ๔ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคลที่เจ้าหน้าที่แก้ไขสิ่งที่ผิดพลาดให้ถูกต้องได้ในครั้งแรก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๖๗)

ลำดับที่ ๕ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคลที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการบริการภายในเวลาที่ตกลง และเจ้าหน้าที่ออกเอกสารโดยไม่มีความคลาดเคลื่อนหรือตกหล่น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๕๖)



แผนภูมิที่ ๒ แสดงสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการที่มีต่อการให้บริการกองบริหารงานบุคคล ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ

ตารางที่ ๗ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการกองบริหารงานบุคคลด้านกระบวนการในการให้บริการ

ประเด็นการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
๗. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการอย่างตั้งอกตั้งใจ	๓.๖๐	๐.๗๒	มาก
๘. เจ้าหน้าที่เข้าใจปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ	๓.๖๔	๐.๖๗	มาก
๙. เจ้าหน้าที่นัดหมายโดยคำนึงถึงความสะดวกของผู้รับบริการ	๓.๖๐	๐.๖๒	มาก
๑๐. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะดำเนินการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นโดยรวดเร็ว	๓.๖๒	๐.๖๑	มาก
๑๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๓.๙๑	๐.๕๖	มาก
๑๒. เจ้าหน้าที่สร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรระหว่างการให้บริการ	๓.๖๖	๐.๖๒	มาก
๑๓. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ	๓.๕๘	๐.๖๙	มาก
๑๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค	๓.๘๖	๐.๕๑	มาก
ภาพรวม	๓.๖๙	๐.๐๗	มาก

จากตารางที่ ๗ พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการในการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๖๙) ซึ่งผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคลด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ (รายละเอียดดังแผนภูมิที่ ๓) ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ ดังนี้

ลำดับที่ ๑ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคลที่เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๑)

ลำดับที่ ๒ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคลที่แบบฟอร์มต่าง ๆ เข้าใจง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๗๘)

ลำดับที่ ๓ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคลที่เจ้าหน้าที่ให้บริการ อย่างเสมอภาค ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๘๖)

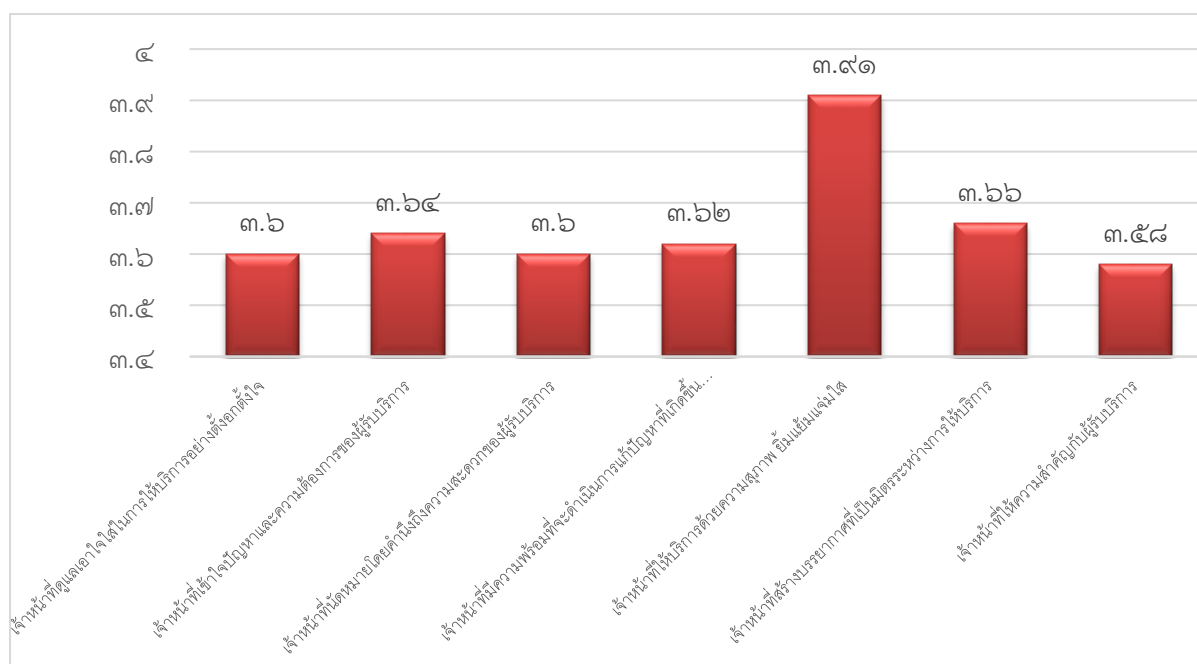
ลำดับที่ ๔ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคลที่เจ้าหน้าที่สร้าง บรรยากาศที่เป็นมิตรระหว่างการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๖๖)

ลำดับที่ ๕ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคลที่เจ้าหน้าที่เข้าใจ ปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๖๔)

ลำดับที่ ๖ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคลที่เจ้าหน้าที่มีความ พร้อมที่จะดำเนินการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นโดยรวดเร็ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๖๒)

ลำดับที่ ๗ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคลที่เจ้าหน้าที่ดูแลเอา ใจใส่ในการให้บริการอย่างตั้งใจ และเจ้าหน้าที่นัดหมายโดยคำนึงถึงความสะดวกของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๖๐)

ลำดับที่ ๘ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคลที่เจ้าหน้าที่ให้ ความสำคัญกับผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๕๘)



แผนภูมิที่ ๓ แสดงสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการที่มีต่อการให้บริการกองบริหารงานบุคคล ด้านกระบวนการในการให้บริการ

ตารางที่ ๘ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคลด้านภาพลักษณ์ในการให้บริการ (สิ่งอำนวยความสะดวก)

ประเด็นการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
๑๕. เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการมีความทันสมัย	๓.๘๖	๐.๘๖	มาก
๑๖. มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่เพียงพอในการให้บริการ	๓.๐๘	๐.๙๐	ปานกลาง
๑๗. การติดป้ายบอกส่วนงานต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน	๒.๖๓	๑.๐๖	ปานกลาง
๑๘. ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการมารับบริการ	๒.๕๑	๑.๐๘	น้อย
๑๙. มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ	๒.๔๐	๐.๙๔	น้อย
๒๐. เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายเหมาะสม สะอาดและเรียบร้อย	๓.๘๔	๐.๖๔	ปานกลาง
ภาพรวม	๒.๗๙	๐.๑๖	ปานกลาง

จากตารางที่ ๗ พบว่า ความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์ในการให้บริการ (สิ่งอำนวยความสะดวก) ในการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย ๒.๗๙) ซึ่งผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคลด้านภาพลักษณ์ในการให้บริการ (สิ่งอำนวยความสะดวก) (รายละเอียดดังแผนภูมิที่ ๔) ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ ดังนี้

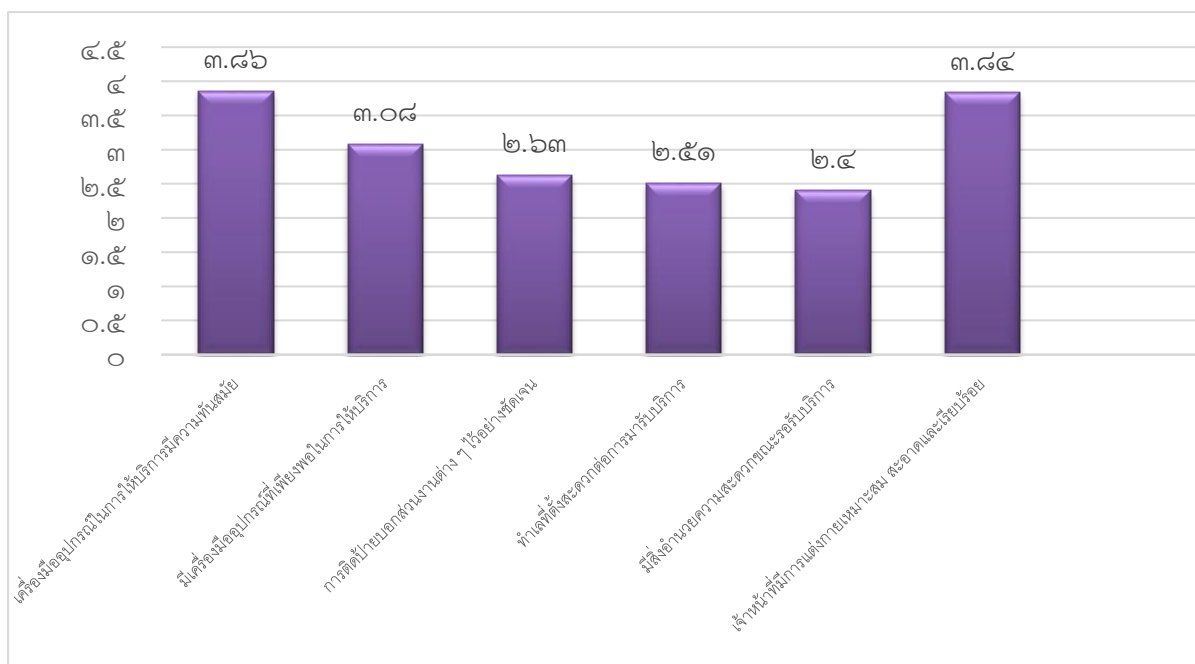
ลำดับที่ ๑ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคลที่เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการมีความทันสมัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๘๖)

ลำดับที่ ๒ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคลที่มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่เพียงพอในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย ๓.๐๘)

ลำดับที่ ๓ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคลที่มีการติดป้ายบอกส่วนงานต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย ๒.๖๓)

ลำดับที่ ๔ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคลที่ในทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการมารับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑)

ลำดับที่ ๕ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคลที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย ๒.๔๐)



แผนภูมิที่ ๔ แสดงสรุปผลความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการที่มีต่อการให้บริการกองบริหารงานบุคคล ด้านภาพลักษณ์ในการให้บริการ (สิ่งอำนวยความสะดวก)

ตารางที่ ๘ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการกองบริหารงานบุคคลด้านคุณภาพการให้บริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

ประเด็นการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลที่ต้องการได้ทันที	๓.๕๕	๐.๕๙	มาก
เจ้าหน้าที่มีความรู้ และความสามารถในการปฏิบัติงาน	๓.๓๙	๐.๖๒	มาก
เจ้าหน้าที่ปกป้องผลประโยชน์ของผู้รับบริการ	๓.๕๕	๐.๔๒	มาก
เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการนัดหมาย	๓.๖๐	๐.๕๒	มาก
เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายข้อมูลให้กับผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง	๓.๘๑	๐.๓๘	มาก
ภาพรวม	๓.๕๘	๐.๑๑	มาก

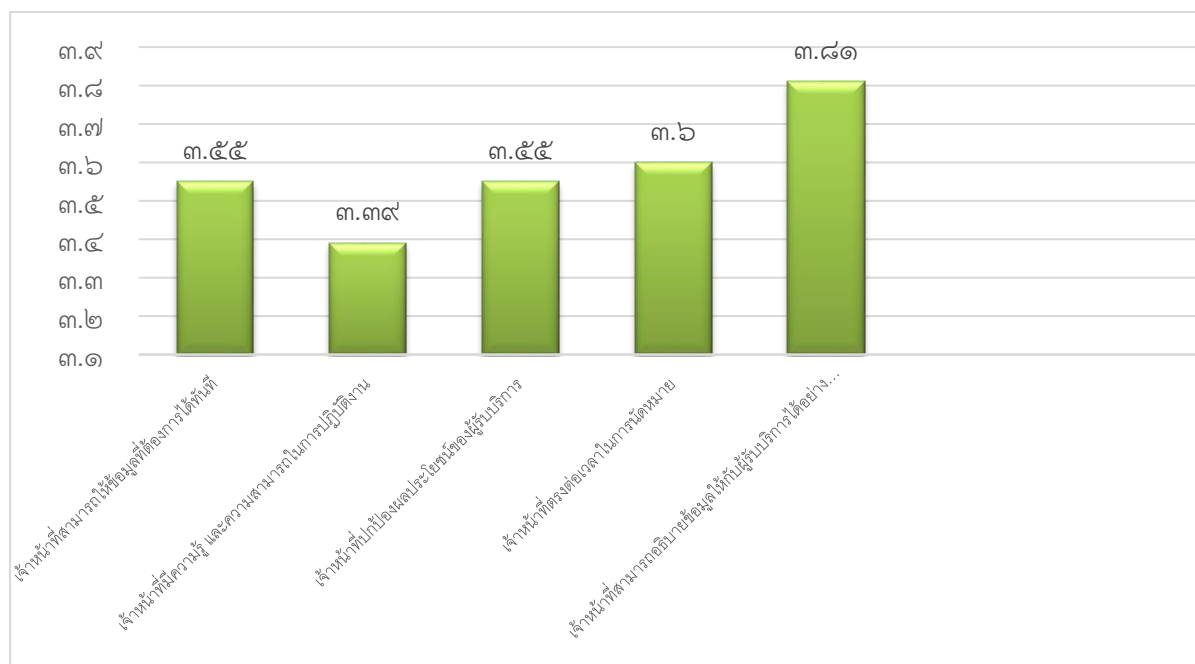
จากตารางที่ ๗ พบว่า ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๕๘) ซึ่งผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคลด้านคุณภาพการให้บริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (รายละเอียดดังแผนภูมิที่ ๕) ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ ดังนี้

ลำดับที่ ๑ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคลที่เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายข้อมูลให้กับผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย ๓.๘๑)

ลำดับที่ ๒ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคลที่มีเจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการนัดหมาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๖๐)

ลำดับที่ ๓ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคลที่เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลที่ต้องการได้ทันที และเจ้าหน้าที่ปกป้องผลประโยชน์ของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย ๓.๕๕)

ลำดับที่ ๔ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคลที่มีเจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย ๓.๓๙)



แผนภูมิที่ ๕ แสดงสรุปผลความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการที่มีต่อการให้บริการกองบริหารงานบุคคล ด้านคุณภาพการให้บริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

๓. ปัญหา และแนวทางการพัฒนาการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ คำชี้แจงสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม : ท่านพบปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของกองบริหารงานบุคคลหรือไม่ และท่านมีแนวทางการพัฒนาการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์อย่างไร โดยการเขียนลงในที่ว่างที่กำหนดให้

๓.๑ ปัญหาอุปสรรค

- ห้องสำนักงานมีความคับแคบ
- ไม่มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการ
- บุคลากรยังไม่เข้าใจระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
- เอกสารในการกรอกข้อมูลยังไม่มี ความชัดเจน

๓.๒ ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา

- ขยายพื้นที่การติดต่อ

- รับผิดชอบต่อผลงาน และแจ้งความชัดเจน
- ปรับปรุงห้องในการให้บริการ
- ควรมีคนอยู่ช่วงเที่ยง
- ควรมีการลตรอบในการทำงาน
- ควรมีคู่มือสำหรับการทำประเมินผลการปฏิบัติงาน
- ส่งบุคลากรไปอบรม

๓.๓ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล

- ควรกำหนดผู้รับผิดชอบงานบริหารบุคคลให้ชัดเจนเพื่อผู้รับบริการจะได้ติดตามงานได้อย่างต่อเนื่อง

- ควรพัฒนาคุณภาพในทุกด้านความรวดเร็วในทุกๆเรื่องบุคลากรที่ไม่เชี่ยวชาญควรส่งไปอบรมหรือไปดูงาน หรือให้มหาวิทยาลัยที่มีระบบทุกอย่างดีแล้วเป็นพี่เลี้ยง แล้วทำให้ได้แบบนั้น

- ควรประชาสัมพันธ์ในมุกช่องทางการให้บริการ
- ไม่ควรไปอบรมพร้อมกันหมด
- ฝึกอบรมให้มีใจในการบริการ
- ควรมีการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์และแจ้งเป็นหนังสือผ่านทุกช่องทาง
- สนับสนุนกำลังคนมากกว่านี้
- ควรจัดที่นั่งรอในการรับบริการที่แยกส่วน
- อบรมบุคลากรให้รู้ระเบียบเกี่ยวกับงานบุคคล

ส่วนที่ ๔

สรุปผลการสำรวจ

สรุปผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้วัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ เพื่อใช้ในการติดตามประเมินผลการให้บริการในภาพรวม และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ซึ่งผลการสำรวจสรุปได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การสำรวจความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารมหาวิทยาลัย บุคลากรของมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน บุคลากรของมหาวิทยาลัยสายวิชาการ นักศึกษาของมหาวิทยาลัย และบุคลากรภายนอก โดยจัดทำแบบสอบถามผ่านระบบแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ (gloogle form) และได้รับการตอบกลับมาจำนวน ๑๙๒ ชุด ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัย สายวิชาการ จำนวน ๑๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๕๐ รองลงมาเป็นบุคลากรมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๐ นักศึกษาของมหาวิทยาลัย จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๐ ผู้บริหารมหาวิทยาลัย จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๐ และบุคลากรภายนอก จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๐ ตามลำดับ ผลการสำรวจ พบว่า

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๔๔) เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่า ความพึงพอใจเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านกระบวนการในการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๖๙) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๖๘) ด้านคุณภาพการให้บริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๕๘) และ ด้านภาพลักษณ์ในการให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (สิ่งอำนวยความสะดวก) (ค่าเฉลี่ย ๒.๗๙) (รายละเอียดดังแผนภูมิ) โดยสามารถจำแนกผลการสำรวจความความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการกองบริหารงานบุคคล ในแต่ละด้านดังนี้

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๖๘) ซึ่งผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคลด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วตามที่ผู้รับบริการต้องการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๘๗) รองลงมา คือ แบบฟอร์มต่าง ๆ เข้าใจง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๗๘) เจ้าหน้าที่ทำตามความต้องการของผู้รับบริการโดยถูกต้องครบถ้วน ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๖๘) เจ้าหน้าที่แก้ไขสิ่งที่ผิดพลาดให้ถูกต้องได้ในครั้งแรก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๖๗) และเจ้าหน้าที่ดำเนินการบริการภายในเวลาที่ตกลง และเจ้าหน้าที่ออกเอกสารโดยไม่มีความคลาดเคลื่อนหรือตกหล่น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๕๖) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านกระบวนการในการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๖๙) ซึ่งผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคลด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคลที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๑) รองลงมา คือ

แบบฟอร์มต่าง ๆ เข้าใจง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๗๘) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๘๖) เจ้าหน้าที่สร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรระหว่างการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๖๖) เจ้าหน้าที่เข้าใจปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๖๔) เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะดำเนินการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นโดยรวดเร็ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๖๒) เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการอย่างตั้งอกตั้งใจ และเจ้าหน้าที่นัดหมายโดยคำนึงถึงความสะดวกของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๖๐) และเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๕๘) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์ในการให้บริการ (สิ่งอำนวยความสะดวก) ในการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย ๒.๗๙) ซึ่งผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคลด้านภาพลักษณ์ในการให้บริการที่มีเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการมีความทันสมัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๘๖) รองลงมา คือ เครื่องมืออุปกรณ์ที่เพียงพอในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย ๓.๐๘) มีการติดป้ายบอกส่วนงานต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย ๒.๖๓) ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการมารับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย ๒.๕๔) และมีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย ๒.๔๐) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ของกองบริหารงานบุคคล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๕๘) ซึ่งผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคลด้านคุณภาพการให้บริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการที่เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายข้อมูลให้กับผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย ๓.๘๑) รองลงมา คือ มีเจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการนัดหมาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๖๐) เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลที่ต้องการได้ทันที และเจ้าหน้าที่ปกป้องผลประโยชน์ของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย ๓.๕๕) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ และความสามารถในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย ๓.๓๙) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

๑. เนื่องจากสถานที่ให้บริการมีความคับแคบจึงควรมีปรับปรุงในการให้บริการ
๒. ควรกำหนดผู้รับผิดชอบงานบริหารบุคคลให้ชัดเจนเพื่อผู้รับบริการจะได้ติดตามงานได้อย่างต่อเนื่อง
๓. ควรพัฒนาคุณภาพในทุกด้านความรวดเร็วในทุกๆเรื่องบุคลากรที่ไม่เชี่ยวชาญควรส่งไปอบรมหรือไปดูงาน

ภาคผนวก

**แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการ
กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์**

คำอธิบาย : แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ เพื่อใช้ในการติดตาม ประเมินผลการให้บริการในภาพรวม และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ดังนั้น จึงขอความร่วมมือจากท่าน โปรดกรอกข้อมูลตามความเป็นจริง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจงสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม : โปรดเขียนเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

- 1) สถานะ

☐ ผู้บริหารมหาวิทยาลัย	☐ บุคลากรของมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน
☐ บุคลากรของมหาวิทยาลัย สายวิชาการ	☐ บุคลากรภายนอก
☐ นักศึกษาของมหาวิทยาลัย	
- 2) ท่านติดต่อขอรับบริการโดยช่องทางใดมากที่สุด

☐ ติดต่อด้วยตัวเอง	☐ ผ่านทางโทรศัพท์ / โทรสาร (FAX)
☐ บันทึกรับข้อความ / จดหมาย	☐ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 3) หน่วยงานที่มาติดต่อ

☐ สำนักงานอธิการบดี	☐ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม
☐ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	☐ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
☐ สถาบันวิจัยและพัฒนา	☐ โครงการบัณฑิตศึกษา
☐ คณะครุศาสตร์	☐ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
☐ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	☐ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
☐ คณะวิทยาการจัดการ	☐ คณะเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร
☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)	
- 4) ประเภทของบริการที่ท่านใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

4.1 งานบริหารงานทั่วไป

☐ งานสารบรรณและธุรการ	☐ การจัดทำบัตรประจำตัวบุคลากร
☐ การรับรองสถานภาพ	☐ การเสนอขอเครื่องราชอิสริยาภรณ์
☐ บำเหน็จ บำนาญ	☐ กสจ/กบข
☐ งานประชุม	☐ งานประกันคุณภาพ
☐ งานบริหารความเสี่ยง	☐ การจัดการความรู้
☐ ประกันสังคม	☐ สวัสดิการ จัดทำข้อมูลเงินเดือน

() การขอพระราชทานเพลิงศพ

() ฐานข้อมูลและสารสนเทศ

4.2 งานบริหารอัตรากำลัง

() การจัดทำข้อบังคับ/ระเบียบ/หลักเกณฑ์

() งานสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง

() การต่อสัญญา

() งานประเมินผลการปฏิบัติราชการ

() การจ้างอาจารย์ต่างชาติ

() การจ้างผู้เขียนอายุราชการ

() การโอน/ย้าย/ยืมตัว

() งานวิเคราะห์/วางแผนกรอบอัตรากำลัง

() ประกาศต่างๆ

() การเลื่อนตำแหน่ง/เงินเดือน

() ฐานข้อมูลบุคลากรภาครัฐ

() การจ่ายตรงเงินเดือนบุคลากรภาครัฐ

() เงินประจำตำแหน่งผู้บริหาร

4.3 งานพัฒนาบุคลากร

() การปฐมนิเทศ

() งานจรรยาบรรณบุคลากร

() การฝึกอบรม

() การลาศึกษาต่อ

() การกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ

() กองทุนพัฒนาบุคลากร

() การกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้น (สายสนับสนุน)

() งานขึ้นทะเบียนตำแหน่ง

() งานนักศึกษาทุน

ตอนที่ 2 : ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

คำชี้แจงสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม : ข้อความต่อไปนี้เป็นข้อความเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการในการให้บริการ ด้านภาพลักษณ์ในการให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด โดยมีความคิดเห็น 5 ระดับ ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง พึงพอใจมาก

3 คะแนน หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง พึงพอใจน้อย

1 คะแนน หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อ	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
1	เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วตามที่ผู้รับบริการต้องการ					
2	เจ้าหน้าที่ดำเนินการบริการภายในเวลาที่ตกลง					
3	เจ้าหน้าที่ทำตามความต้องการของผู้รับบริการโดยถูกต้องครบถ้วน					
4	เจ้าหน้าที่ออกเอกสารโดยไม่มีความคลาดเคลื่อนหรือตกหล่น					
5	เจ้าหน้าที่แก้ไขสิ่งที่ผิดพลาดให้ถูกต้องได้ในครั้งแรก					
6	แบบฟอร์มต่าง ๆ เข้าใจง่าย					
ด้านกระบวนการในการให้บริการ						
7	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการอย่างตั้งใจ					
8	เจ้าหน้าที่เข้าใจปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ					
9	เจ้าหน้าที่นัดหมายโดยคำนึงถึงความสะดวกของผู้รับบริการ					
10	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะดำเนินการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นโดยรวดเร็ว					
11	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส					
12	เจ้าหน้าที่สร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรระหว่างการให้บริการ					
13	เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ					
14	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค					
ด้านภาพลักษณ์ในการให้บริการ (สิ่งอำนวยความสะดวก)						
15	เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการมีความทันสมัย					
16	มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่เพียงพอในการให้บริการ					
17	การติดป้ายบอกส่วนงานต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน					
18	ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการมารับบริการ					
19	มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ					
20	เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายเหมาะสม สะอาดและเรียบร้อย					
ด้านคุณภาพการให้บริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ						
21	เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลที่ต้องการได้ทันที					
22	เจ้าหน้าที่มีความรู้ และความสามารถในการปฏิบัติงาน					
23	เจ้าหน้าที่ปกป้องผลประโยชน์ของผู้รับบริการ					
24	เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการนัดหมาย					

ข้อ	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
25	เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายข้อมูลให้กับผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง					

ตอนที่ 3 : ปัญหา และแนวทางการพัฒนาการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

คำชี้แจงสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม : ท่านพบปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของกองบริหารงานบุคคลหรือไม่ และท่านมีแนวทางการพัฒนาการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์อย่างไร โดยการเขียนลงในที่ว่างที่กำหนดให้

- 1) ในการรับบริการจากกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ท่านมีปัญหาอุปสรรคอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....
- 2) จากปัญหาในข้อที่ 1 ท่านมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหานั้นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....
- 3) ท่านมีแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี