



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ต่อ ๑๑๒๒
ที่ บพม ๐๒๖๗/๒๕๖๔ วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์

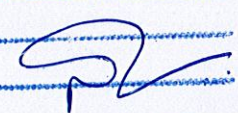
เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี

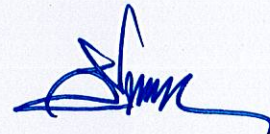
ตามที่ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ปฏิบัติงานในครึ่งปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ที่ผ่านมาโดยให้บริการบุคลากรภายในและภายนอกสถาบันทั้งด้านเอกสารและคำปรึกษา และมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการรูปแบบประเมินผู้มาขอใช้บริการ จำนวนทั้งสิ้น ๗๓ คน ผลคะแนนรวม ๔.๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๑ อยู่ในระดับมากที่สุด ดังเอกสารแนบมาพร้อมหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

กองกลาง
เลขที่รับ น ๑๔๑๘
วันที่ - ๕ เม.ย. ๒๕๖๔
เวลา ๑๓.๒๓๐

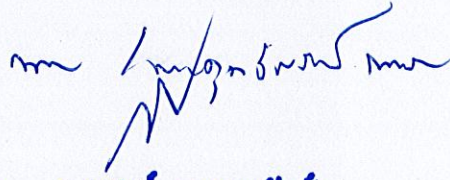
สำนักงานอธิการบดี
เลขที่รับ ๒๖๑๖
วันที่ - ๕ เม.ย. ๒๕๖๔
เวลา ๑๖.๒๙๐

เสนอ ผอ. ส.อ.
๑. เพื่อโปรดทราบ
๒. เห็นควร.....

(นางสุจรรยา ใจเดช)



(นายสิทธิเทพ สิมะเสถียร)
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ
รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์

รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการกองกลาง
- ๕ เม.ย. ๒๕๖๔



(นายกิตติศักดิ์ กาญจนรัตน์)
รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี
- ๗ เม.ย. ๒๕๖๔

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของ
ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี**

ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้ประเมินความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2563 - 15 มีนาคม 2564 เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลสูงสุด ต่อหน่วยงานต้นสังกัดต่อไป ซึ่งการประเมินในครั้งนี้มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 73 ราย สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ตารางที่ 1. สรุปจำนวนเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	
	(คน)	ร้อยละ
ชาย	36	49.3
หญิง	37	50.7
รวม	73	100.0

ตารางที่ 2. สรุปจำนวนและร้อยละหน่วยงานต้นสังกัดผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะภาพ	จำนวน	
	(คน)	ร้อยละ
สังกัดสำนักงานอธิการบดี	30	41.1
สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	5	6.8
สังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์	31	42.5
สังกัดศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์	3	4.1
สังกัดสำนักวิจัยและบริการวิชาการ	2	2.7
หน่วยงานขึ้นตรงผู้บริหาร	2	2.7
รวม	73	100.0

ตอนที่ 2 ความเห็นต่อการให้บริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์

เป็นข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จากฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ในเรื่องของการให้บริการในด้านต่างๆ ซึ่งการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้นจำนวน 73 ราย และทั้ง 73 ราย เคยใช้บริการจากฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านใดด้านหนึ่ง โดยมีรายละเอียดข้อมูลต่างๆ ดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงร้อยละเฉลี่ยการประเมินระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ของผู้ใช้งานงานต่างๆ ของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านต่างๆ

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					\bar{x}	SD.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/การให้บริการ	37.0	49.3	9.6	2.7	1.4	4.18	0.655	พอใจมาก
2 การใช้ข้อมูลเอกสารเกี่ยวกับงานที่ติดต่อ	56.2	41.1	2.7	0.0	0.0	4.53	0.744	พอใจมากที่สุด
3 วิธีการปฏิบัติงาน/การแก้ไขปัญหาที่มีความถูกต้องและเหมาะสม	39.7	48.8	12.3	2.7	1.4	4.18	0.656	พอใจมาก
4 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการ	41.1	39.7	15.1	2.7	1.4	4.16	0.653	พอใจมาก
5 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเหมาะสมกับการทำงาน	50.7	32.9	12.3	2.7	1.4	4.29	0.685	พอใจมาก
6 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/คำปรึกษา/ตอบข้อซักถาม	41.1	41.1	13.7	2.7	1.4	4.18	0.656	พอใจมาก
7 ความเหมาะสมของที่ตั้งสำนักงาน	43.8	41.1	11.0	2.7	1.4	4.23	0.670	พอใจมาก
8 การจัดสำนักงานสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	26.0	35.6	31.5	2.7	4.1	3.77	0.566	พอใจมาก
9 จัดสถานที่สำหรับการให้บริการได้อย่างเหมาะสม	34.2	34.2	23.3	6.8	1.4	3.93	0.602	พอใจมาก

จากตารางที่ 3 ร้อยละเฉลี่ยของการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการ ของผู้ใช้งานงานต่างๆ ของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ อยู่ระหว่าง 3.77 – 4.53 ซึ่งคิดเป็นระดับความคิดเห็นในระดับ **พอใจมาก**

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ หรือจุดที่ควรปรับปรุง

เป็นข้อมูลความพึงพอใจของบุคลากรภายในสถาบันฯ ต่อผลงานโดยรวมของฝ่ายบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี และการให้ข้อเสนอแนะ หรือแนะนำจุดที่ควรปรับปรุงให้กับฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้นจำนวน 73 ราย โดยมีรายละเอียดข้อมูลต่างๆ ดังนี้

ตารางที่ 4 สรุปการประเมินความพึงพอใจในผลงานของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวม

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	
	(คน)	ร้อยละ
1. ดีเยี่ยม	27	37.0
2. ดี	33	45.2
3. พอใช้	10	13.7
4. ควรปรับปรุง	3	4.1
5. ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง	0	0.0
เฉลี่ยค่าคะแนน = 4.15	73	83.01

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

จากตารางที่ 5 พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี อยู่ในเกณฑ์ของระดับความพึงพอใจ ระดับพึงพอใจมาก ดังจะเห็นได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นอย่างมาก คิดเป็นร้อยละ 79.73 โดยมีความเห็นที่ต้องปรับปรุง และข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรแจ้งสถิติการปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานเป็นประจำทุกเดือน
2. ควรปรับปรุงขั้นตอนและวิธีการออกเลขคำสั่งให้สามารถดำเนินการให้ง่ายยิ่งขึ้น
3. ควรแจ้งเวียนคำสั่งเดินทางไปราชการผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้วย

หมายเหตุ :

ค่าคะแนนเฉลี่ยมีเกณฑ์ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ/ความคิดเห็น น้อยที่สุด

คะแนนค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ/ความคิดเห็น น้อย

คะแนนค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ/ความคิดเห็น ปานกลาง

คะแนนค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ/ความคิดเห็น มาก

คะแนนค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ/ความคิดเห็น มากที่สุด