

แบบสรุปลำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กองบริหารงานบุคคล ประจำปี 2565

1 สถานภาพทั่วไป (ข้อมูลจากผู้กรอกแบบสอบถาม)

2 เพศ	ชาย	จำนวน	206	คน				
	หญิง	จำนวน	455	คน				
3 อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	จำนวน	75	คน				
	25-35 ปี	จำนวน	160	คน				
	35-45 ปี	จำนวน	313	คน				
	45-60 ปี	จำนวน	85	คน				
	60 ปี ขึ้นไป	จำนวน	28	คน				
4 สถานภาพ	บุคลากรมหาวิทยาลัย	จำนวน	475	คน	สายวิชาการ	จำนวน	197	คน
					สายสนับสนุน	จำนวน	278	คน
	บุคลากรภายนอก	จำนวน	186	คน				

5 บริการที่ขอรับบริการบ่อยที่สุด 3 อันดับ

1. การขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ (สายวิชาการ)	จำนวน	95	คน
2. การขอตำแหน่งที่สูงขึ้น (สายสนับสนุน)	จำนวน	65	คน
3. การขอหนังสือรับรอง (การปฏิบัติงาน/เงินเดือน)	จำนวน	480	คน
4. การแจ้งทำบัตร/ขอรับบัตรพนักงาน	จำนวน	395	คน
5. การขอรับทุนจากกองทุนพัฒนา-บุคลากร	จำนวน	35	คน
6. การสมัครงาน	จำนวน	75	คน
7. ติดต่อเรื่องเครื่องราชอิสริยาภรณ์	จำนวน	57	คน
8. การประเมินผลการปฏิบัติงาน	จำนวน	178	คน
9. การรับรายได้และค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับผู้เกษียณ	จำนวน	25	คน

ตอนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็นความคิดเห็น	ความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/การนำไปใช้				รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับคุณภาพ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย			
	4	3	2	1			

1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

1.1 การเข้าถึงบริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน	441	152	68	-	661	3.56	มากที่สุด
1.2 การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการชัดเจน เข้าใจง่าย	298	274	89	-	661	3.32	มาก
1.3 การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจน และเข้าใจง่าย	357	248	56	-	661	3.46	มาก
1.4 การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการขั้นตอนที่กำหนดไว้	363	250	48	-	661	3.48	มาก
1.5 แบบฟอร์มการขอรับบริการเข้าใจง่าย และสะดวกในการกรอกข้อมูล	358	209	94	-	661	3.40	มาก

ภาพรวมด้านที่ 1

3.44

ประเด็นความคิดเห็น	ความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/การนำไปใช้				รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับคุณภาพ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย			
	4	3	2	1			

2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

2.1 บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	279	248	134	-	661	3.22	มาก
2.2 เอาใจใส่และกระตือรือร้นและเต็มใจ ในการให้บริการ	324	261	76	-	661	3.38	มาก
2.3 รับฟังปัญหาและข้อซักถามอย่างเต็มใจ	374	258	29	-	661	3.52	มากที่สุด
2.4 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	392	234	35	-	661	3.54	มากที่สุด
2.5 ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติด้วยความเสมอภาค	341	285	35	-	661	3.46	มาก

ภาพรวมด้านที่ 2

3.42

3. สิ่งอำนวยความสะดวก

3.1 ความเพียงพอในช่องทางต่างๆในการขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ อีเมล ฯลฯ	269	247	145	-	661	3.19	มาก
3.2 ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการ	316	218	127	-	661	3.29	มาก
3.3 ความเพียงพอของจุดให้บริการ	366	217	78	-	661	3.44	มาก
3.4 การเปิดรับฟังความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ กล้องรับความคิดเห็น	437	184	40	-	661	3.60	มากที่สุด
3.5 การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผ่านระบบ E-Service หรือช่องทางอื่นๆ	326	214	121	-	661	3.31	มาก

ภาพรวมด้านที่ 3

3.37

4. คุณภาพของการให้บริการ

4.1 ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	369	156	136	-	661	3.35	มาก
4.2 ได้รับการบริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	327	207	127	-	661	3.30	มาก
4.3 ได้รับการบริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	372	214	75	-	661	3.45	มาก
4.4 ได้รับการบริการสะดวก รวดเร็ว	421	212	28	-	661	3.59	มากที่สุด
4.5 ได้รับการบริการเป็นไปตามระยะเวลา ที่กำหนดในแต่ละครั้งของการให้บริการ	397	180	84	-	661	3.47	มาก

ภาพรวมด้านที่ 4

3.43

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

แบบสรุปลำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กองบริหารงานบุคคล ประจำปี 2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

(โปรดใส่เครื่องหมาย/หรือเติมข้อความลงในช่องที่ตรงตามข้อมูลของท่าน)

- 1 เพศ ชาย หญิง
- 2 อายุ ต่ำกว่า 25 ปี 25-35 ปี 35-45 ปี
 45-60 ปี 60 ปี ขึ้นไป
- 3 สถานภาพ บุคลากรมหาวิทยาลัย สายวิชาการ
 สายสนับสนุน บุคลากรภายนอก
- 4 บริการที่ขอรับบริการบ่อยที่สุด (สามารถเลือกได้ 3 ข้อ)

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. การขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ (สายวิชาการ)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. การขอตำแหน่งที่สูงขึ้น (สายสนับสนุน)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. การขอหนังสือรับรอง (การปฏิบัติงาน/เงินเดือน)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. การแจ้งทำบัตร/ขอรับบัตรพนักงาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. การขอรับทุนจากกองทุนพัฒนา-บุคลากร	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. การสมัครงาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. ติดต่อเรื่องเครื่องราชอิสริยาภรณ์	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. การประเมินผลการปฏิบัติงาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. การรับรายได้และค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับผู้เกษียณ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ตอนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ

(โปรดเลือกความพึงพอใจในช่องที่ตรงตามความคิดเห็น/ความรู้สึกของท่าน)

1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- 1.1 การเข้าถึงบริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย
- 1.2 การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการชัดเจน เข้าใจง่าย มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย
- 1.3 การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย
- 1.4 การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการขั้นตอนที่กำหนดไว้ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย
- 1.5 แบบฟอร์มการขอรับบริการเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย

2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

- 2.1 บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย
- 2.2 เอาใจใส่และกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย
- 2.3 รับฟังปัญหาและข้อซักถามอย่างเต็มใจ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย
- 2.4 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย
- 2.5 ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติด้วยความเสมอภาค มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย

3. สิ่งอำนวยความสะดวก

มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย

- | | | | | |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 3.1 ความเพียงพอในช่องทางต่างๆในการขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์
โทรสาร เว็บไซต์ อีเมล ฯลฯ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3.2 ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3.3 ความเพียงพอของจุดให้บริการ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3.4 การเปิดรับฟังความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์
กล่องรับความคิดเห็น | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3.5 การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผ่านระบบ E-Service
หรือช่องทางอื่นๆ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

4. คุณภาพของการให้บริการ

- | | | | | |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 4.1 ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาด) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4.2 ได้รับการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4.3 ได้รับการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4.4 ได้รับการบริการสะดวก รวดเร็ว | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4.5 ได้รับการบริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดในแต่ละครั้ง
ของการให้บริการ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ.....
.....
.....
.....