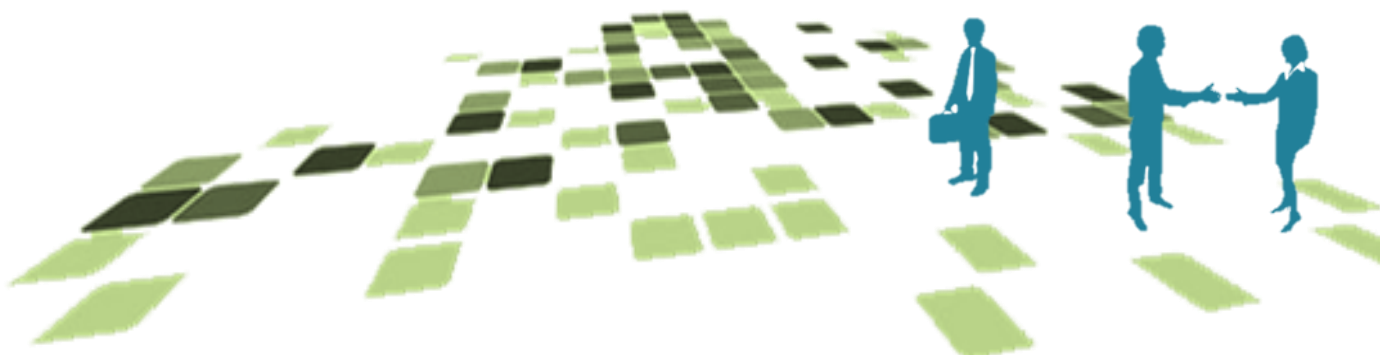




การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



บทที่ 1

ข้อมูลเกี่ยวกับกองบริหารงานบุคคล

1. ชื่อหน่วยงาน กองบริหารงานบุคคล

2. สถานที่ตั้ง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

3. ประวัติความเป็นมา

กองบริหารงานบุคคล เดิมใช้ชื่อกองการเจ้าหน้าที่ เป็นหน่วยงานสนับสนุนการดำเนินงานด้านการบริหารบุคคลของมหาวิทยาลัย ต่อมากระทรวงศึกษาธิการได้ประกาศแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย พ.ศ. 2549 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 123 ตอนที่ 74 หน้า 4 ลงวันที่ 3 สิงหาคม 2549 ให้กองบริหารงานบุคคลเป็นส่วนราชการ ในสำนักงานอธิการบดีตั้งแต่วันที่ 4 สิงหาคม 2549 เป็นต้นมา

กองบริหารงานบุคคล มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัย เช่น การขอกำหนดตำแหน่งและอัตราเงินเดือน การรับรองคุณวุฒิ การจัดระบบงาน การสรรหา การสอบและบรรจุ แต่งตั้งโอนย้าย การเลื่อนขั้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง การพัฒนาและส่งเสริมสมรรถภาพข้าราชการและพนักงาน การพิจารณาดำเนินการทางวินัย การดำเนินการเรื่องการขอรับบำเหน็จบำนาญและเงินทดแทน การแก้ไขเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับประวัติของบุคลากร ให้คำปรึกษาแนะนำ ตอบปัญหาและชี้แจงเกี่ยวกับงานในหน้าที่และงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

4. วิสัยทัศน์

กองบริหารงานบุคคล จะเป็นหน่วยงานที่มีการทำงานอย่างเป็นระบบได้มาตรฐานในด้านการบริหารงานบุคคลเพื่อให้มหาวิทยาลัยมีบุคลากรที่มีคุณภาพและทำงานอย่างมืออาชีพ

5. พันธกิจ

1. ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพของบุคลากร
2. เพื่อให้การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์มีประสิทธิภาพ
3. กำกับติดตามและสนับสนุนการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของทุกหน่วยงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
4. เป็นแหล่งข้อมูลด้านบุคลากรเพื่อการบริหารที่มีความถูกต้องและเชื่อถือได้

6. เป้าหมาย

1. คุณภาพของกระบวนการสรรหาบุคลากรเข้ามาทำงาน
2. คุณภาพของกระบวนการพัฒนาขีดความสามารถในการทำงานของบุคลากร
3. คุณภาพของกระบวนการพัฒนาระบบสวัสดิการและสิ่งจูงใจ

4. คุณภาพของกระบวนการบริหารจัดการองค์กร
5. การประกันคุณภาพการดำเนินงาน

7. ยุทธศาสตร์หน่วยงาน

1. การพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานตามภารกิจหลัก
2. การบริหารจัดการกองบริหารงานบุคคล

8. โครงสร้างการแบ่งงานและการบริหารงาน

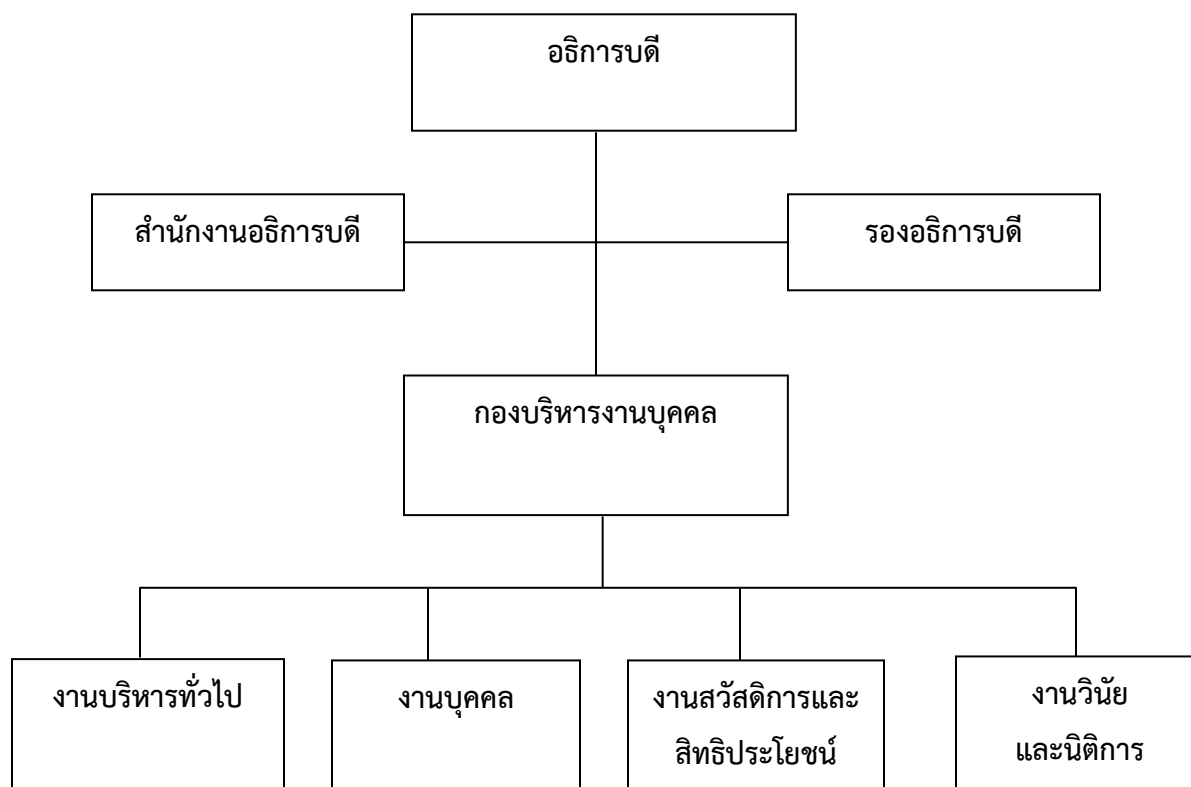
เพื่อให้การบริหารงานภายในกองบริหารงานบุคคล เป็นไปตามหน้าที่รับผิดชอบ จึงแบ่งงานในกองเป็น 4 งาน ได้แก่

1. งานบริหารทั่วไป มีหน้าที่รับผิดชอบงานต่าง ๆ เช่น งานธุรการ งานการเงินและพัสดุ งานประกันคุณภาพ และงานติดตามและประเมินผล เป็นต้น
2. งานบุคคล มีหน้าที่รับผิดชอบงานต่าง ๆ เช่น งานวิเคราะห์อัตรากำลัง งานสรรหา บรรจุและแต่งตั้งบุคลากร งานทะเบียนประวัติ งานพัฒนาบุคลากร งานขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ งานเลื่อนตำแหน่ง/ระดับงาน ปรับวุฒิ/เพิ่มวุฒิ งานโอน/ย้าย งานสถิติข้อมูล งานศึกษาต่อ ฝึกอบรมและดูงานในประเทศ/ต่างประเทศ เป็นต้น
3. งานสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ มีหน้าที่รับผิดชอบงานต่าง ๆ เช่น งานขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ งานบำเหน็จความชอบ งานบัญชีถือจ่าย งานเงินเดือนค่าจ้างและค่าตอบแทน งานสวัสดิการสงเคราะห์ กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ กองทุนสะสมเลี้ยงชีพลูกจ้างประจำ กองทุนสะสมเลี้ยงชีพพนักงานมหาวิทยาลัย กองทุนประกันสังคม เป็นต้น
4. งานวินัยและนิติการ มีหน้าที่รับผิดชอบงานต่าง ๆ เช่น งานวินัย งานสืบสวนสอบสวน งานนิติกรรมสัญญา งานกฎหมาย และงานอุทธรณ์ร้องทุกข์ เป็นต้น

โครงสร้างการบริหารงานกองบริหารงานบุคคล



11. โครงสร้างการบริหารงานกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี



บทที่ 2

ข้อมูลบุคลากร กองบริหารงานบุคคล

กองบริหารงานบุคคล มีจำนวนบุคลากรทั้งสิ้น 10 คน แบ่งเป็น ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 1 คน และพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 9 คน ตามรายละเอียด ดังนี้ (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2563)

1. ประเภทของบุคลากร

งาน	ประเภทบุคลากร		รวม
	ข้าราชการพลเรือน	พนักงานมหาวิทยาลัย	
ผู้อำนวยการกอง	1	-	1
งานบริหารทั่วไป	-	2	2
งานบุคคล	-	3	3
งานสวัสดิการและสิทธิประโยชน์	-	1	1
งานวินัยและนิติการ	-	3	3
รวม	1	9	10

2. วุฒิการศึกษา

งาน	วุฒิการศึกษา		รวม
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	
ผู้อำนวยการกอง	-	1	1
งานบริหารทั่วไป	2	-	2
งานบุคคล	3	-	3
งานสวัสดิการและสิทธิประโยชน์	-	1	1
งานวินัยและนิติการ	1	2	3
รวม	6	4	10

บทที่ 3

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อกองบริหารงานบุคคล

การพัฒนาบุคลากร เป็นกระบวนการวางแผนล่วงหน้า เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถและปรับปรุงพฤติกรรมในการทำงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ดังนั้น กองบริหารงานบุคคล จึงได้ดำเนินการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมที่มีกระทบต่อการดำเนินงานของกอง สรุปได้ ดังนี้

จุดแข็ง (Strength)

1. บุคลากรมีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ เป็นผู้รู้และพัฒนาระบบการทำงานอย่างสม่ำเสมอ และสามารถทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. มีงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ
3. มีการกำหนดภาระงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรไว้อย่างชัดเจน
4. มีการกำหนดแผนการดำเนินงานโดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรและมีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ

จุดอ่อน (Weaknesses)

1. จำนวนข้าราชการในสังกัดมีน้อย บุคลากรส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ส่งผลให้โอกาสการลาออกเนื่องจากการเปลี่ยนงานของบุคลากรมีสูง
2. ภาระงานของหน่วยงานจำเป็นต้องมีระบบข้อมูลที่ทันสมัยเข้าช่วยในการปฏิบัติงาน แต่ปัจจุบันการนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดำเนินงานยังไม่สมบูรณ์ครบทุกงาน

โอกาส (Opportunities)

1. มหาวิทยาลัยฯ ให้การสนับสนุนด้านทรัพยากรที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ
2. มหาวิทยาลัยฯ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร โดยสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนได้พัฒนาตนเองในหลายทักษะ เช่น การศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น การสนับสนุนให้เข้าร่วมฝึกอบรมสัมมนา การไปศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มวิสัยทัศน์ในการดำเนินงาน ทำให้บุคลากรของกองบริหารงานบุคคล มีโอกาสที่จะพัฒนาตนเองให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีช่วยให้การทำงานลดความซ้ำซ้อนและลดขั้นตอนในการทำงาน ส่งผลให้การทำงานมีความรวดเร็ว แม่นยำและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

อุปสรรค (Threat)

1. นโยบายคงอัตรากำลังของภาครัฐและคงอัตรากำลังของมหาวิทยาลัยฯ ส่งผลให้ไม่สามารถเพิ่มจำนวนบุคลากรของกองบริหารงานบุคคลได้เพียงพอกับภาระงานที่นับวันจะเพิ่มขึ้น
2. การปรับเปลี่ยนนโยบายของภาครัฐและนโยบายของมหาวิทยาลัยฯ ส่งผลให้ต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ ซึ่งส่งผลให้การทำงานไม่ต่อเนื่องและไม่สามารถพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน

บทที่ 4

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

กองบริหารงานบุคคล ได้จัดทำแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองบริหารงานบุคคล เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยได้แจกแบบสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการจากกองบริหารงานบุคคล และแบบสำรวจความพึงพอใจในการใช้งานเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคลให้บุคลากรในสังกัดแต่ละหน่วยงาน จำนวน 800 ฉบับ และนำมาวิเคราะห์โดยใช้เกณฑ์การประเมิน ดังนี้

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

4.1 การสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการจากกองบริหารงานบุคคล

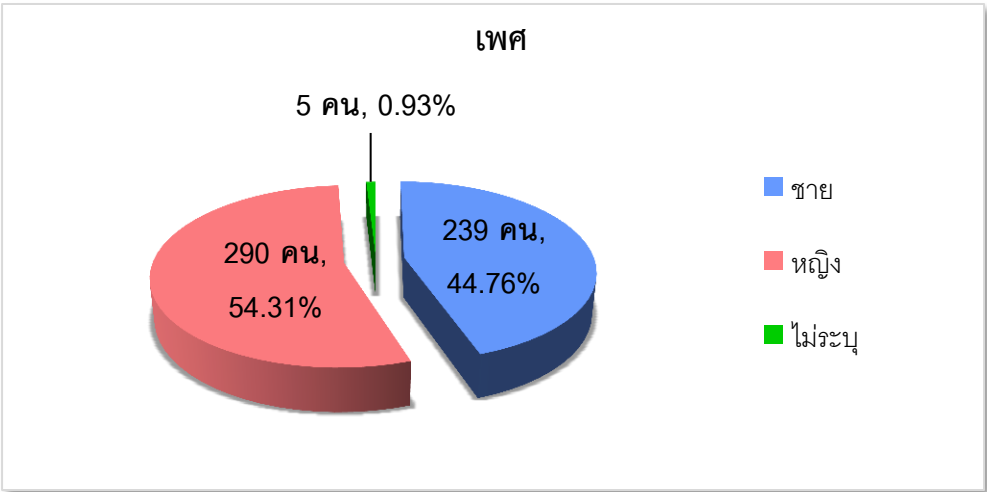
จากการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรที่ใช้บริการด้านต่าง ๆ จากกองบริหารงานบุคคล มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 534 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 66.75 โดยผลการสำรวจมีดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	239	44.76
หญิง	290	54.31
ไม่ระบุ	5	0.93
รวม	534	100

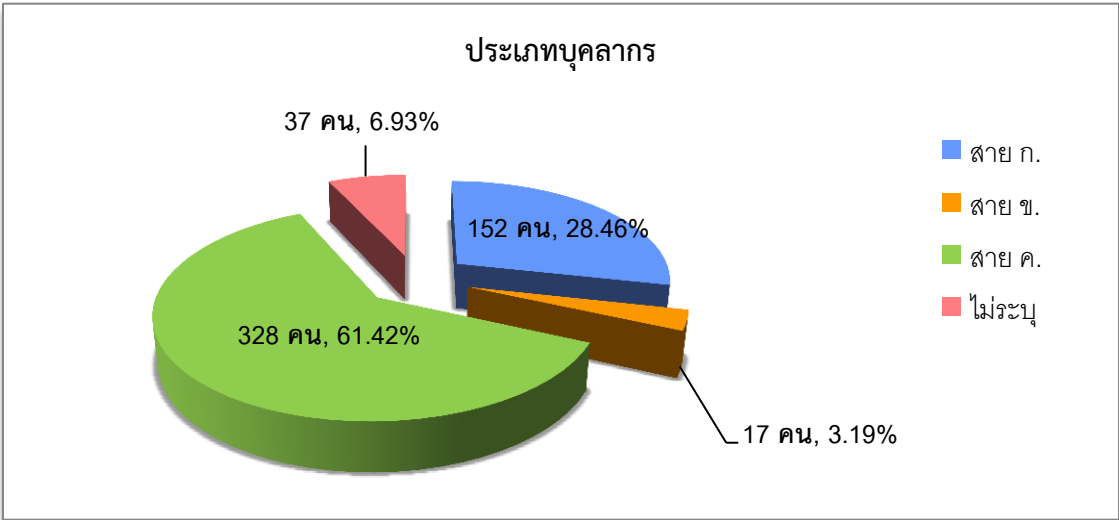
จากผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 534 คน ส่วนใหญ่แล้วเป็นเพศหญิง จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 54.31 และเป็นเพศชาย จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 44.76



1.2 ประเภทบุคลากร

ประเภทบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
สาย ก.	152	28.46
สาย ข.	17	3.19
สาย ค.	328	61.42
ไม่ระบุ	37	6.93
รวม	534	100

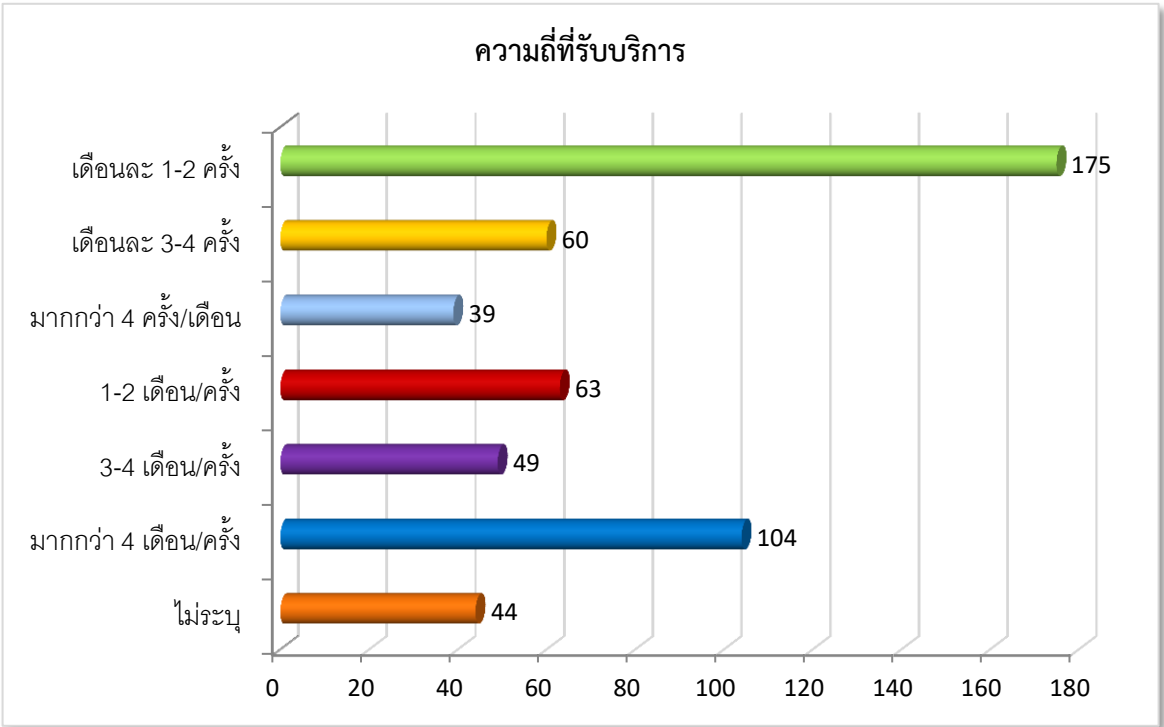
จากผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 534 คน ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสาย ค. จำนวน 328 คน คิดเป็นร้อยละ 61.42 รองลงมาเป็นบุคลากรสาย ก. จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 28.46 และบุคลากรสาย ข. จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 3.19 ตามลำดับ



1.3 ความถี่ที่รับบริการ

ความถี่ที่รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
เดือนละ 1 - 2 ครั้ง	175	32.77
เดือนละ 3 - 4 ครั้ง	60	11.23
มากกว่า 4 ครั้ง/เดือน	39	7.30
1 - 2 เดือน/ครั้ง	63	11.80
3 - 4 เดือน/ครั้ง	49	9.18
มากกว่า 4 เดือน/ครั้ง	104	19.48
ไม่ระบุ	44	8.24
รวม	534	100

จากผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 534 คน ส่วนใหญ่รับบริการเดือนละ 1-2 ครั้ง จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 32.77 รองลงมา มากกว่า 4 เดือน/ครั้ง จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 19.48 , 1-2 เดือน/ครั้ง จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 , เดือนละ 3-4 ครั้ง จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 11.23 , 3-4 เดือน/ครั้ง จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 9.18 และมากกว่า 4 ครั้ง/เดือน จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30 ตามลำดับ

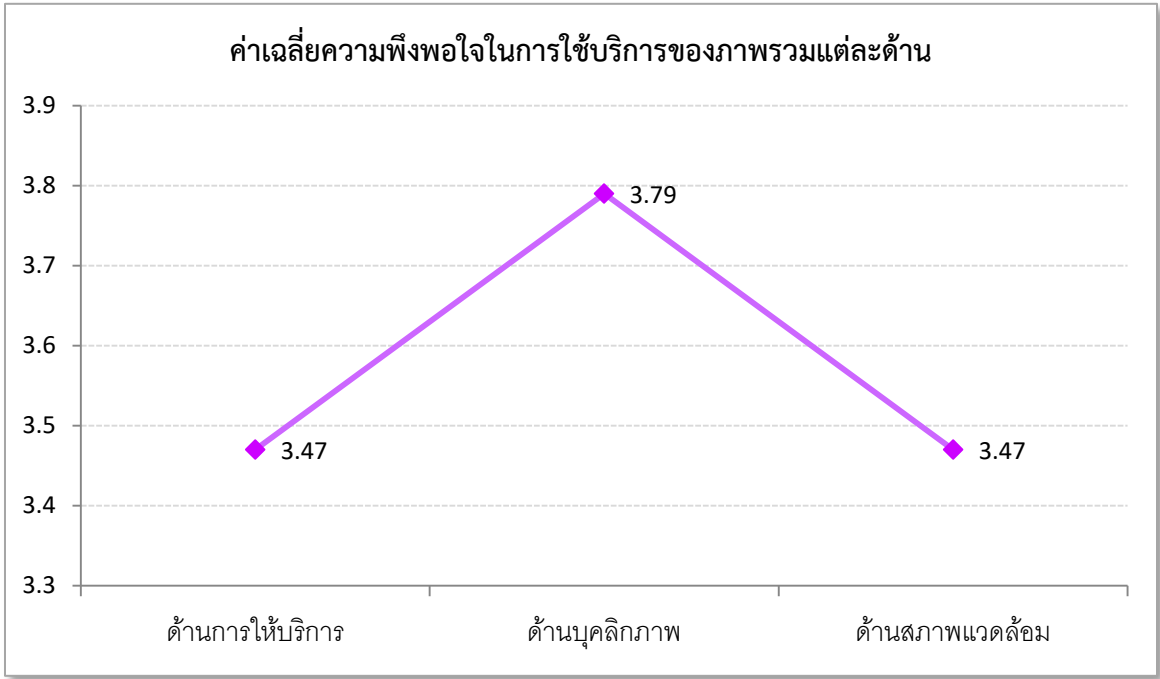


ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่าง ๆ จากกองบริหารงานบุคคล

2.1 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจในภาพรวมของแต่ละด้าน

ประเด็นการพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการให้บริการ	3.47	มาก
ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	3.79	มาก
ด้านสภาพแวดล้อม	3.47	มาก
รวม	3.58	มาก

จากผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการใช้บริการจากกองบริหารงานบุคคล อยู่ในระดับ **มาก** ทุกด้าน โดยด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.79 รองลงมา ด้านการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยที่ 3.47

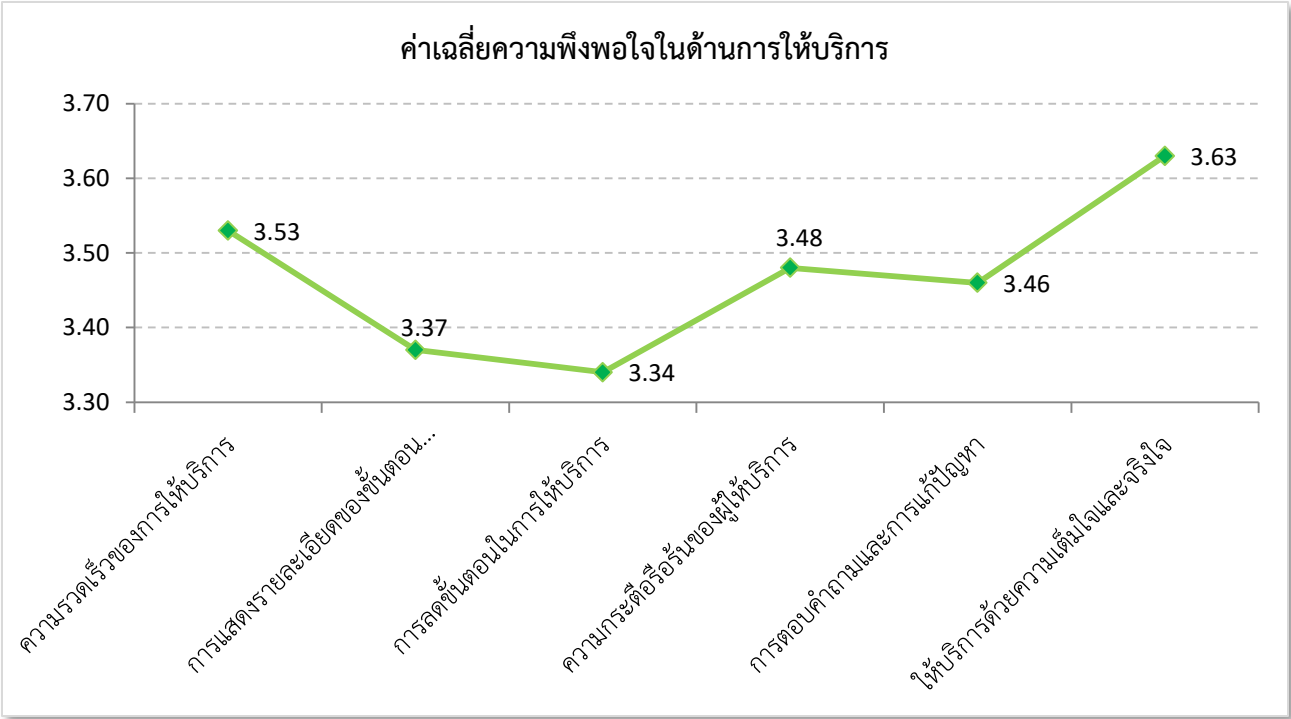


2.2 ความพึงพอใจในด้านการให้บริการ แยกตามการให้คะแนน

ประเด็นในการประเมิน		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ระบุ	รวม
ความรวดเร็วของการให้บริการ	จำนวน	53	225	218	32	4	2	534
	ร้อยละ	9.93	42.13	40.82	5.99	0.75	0.38	100
การแสดงรายละเอียดของขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน	40	196	231	53	14	0	534
	ร้อยละ	7.49	36.70	43.26	9.93	2.62	0	100
การลดขั้นตอนในการให้บริการ	จำนวน	37	190	238	57	10	2	534
	ร้อยละ	6.93	35.58	44.57	10.67	1.87	0.38	100
ความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการ	จำนวน	50	236	184	52	9	3	534
	ร้อยละ	9.36	44.19	34.46	9.74	1.69	0.56	100
การตอบคำถามและการแก้ปัญหา	จำนวน	50	217	206	53	7	1	534
	ร้อยละ	9.36	40.64	38.57	9.93	1.31	0.19	100
ให้บริการด้วยความเต็มใจและจริงใจ	จำนวน	68	255	165	37	7	2	534
	ร้อยละ	12.73	47.75	30.90	6.93	1.31	0.38	100

จากผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจให้คะแนนในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- 2.2.1 ความรวดเร็วของการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 42.13
- 2.2.2 การแสดงรายละเอียดของขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับ **ปานกลาง** จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 43.26
- 2.2.3 การลดขั้นตอนในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับ **ปานกลาง** จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 44.57
- 2.2.4 ความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 44.19
- 2.2.5 การตอบคำถามและการแก้ปัญหา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 40.64
- 2.2.6 การให้บริการด้วยความเต็มใจและจริงใจ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 47.75



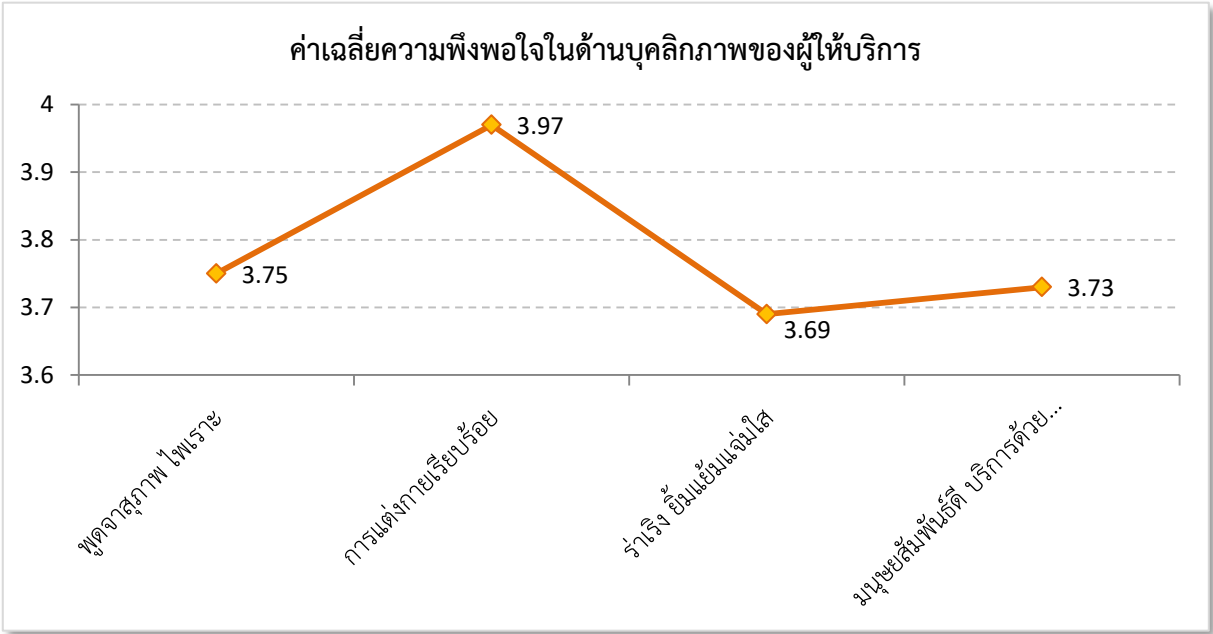
2.3 ความพึงพอใจในด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ

ประเด็นในการประเมิน		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ระบุ	รวม
พุดจาสุภาพ ไพเราะ	จำนวน	98	236	174	23	2	1	534
	ร้อยละ	18.35	44.19	32.58	4.31	0.38	0.19	100
การแต่งกายเรียบร้อย	จำนวน	115	304	103	10	2	0	534
	ร้อยละ	21.53	56.93	19.29	1.87	0.38	0	100
ร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใส	จำนวน	82	245	170	32	5	0	534
	ร้อยละ	15.35	45.88	31.84	5.99	0.94	0	100
มนุษยสัมพันธ์ดี บริการด้วยความเป็นมิตร	จำนวน	87	259	150	33	3	2	534
	ร้อยละ	16.29	48.50	28.09	6.18	0.56	0.38	100

จากผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจให้คะแนนในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

2.3.1 พุดจาสุภาพ ไพเราะ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 44.19

- 2.3.2 การแต่งกายเรียบร้อย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 56.93
- 2.3.3 ความร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใส ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 45.88
- 2.3.4 มนุษยสัมพันธ์ดี บริการด้วยความเป็นมิตร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50



2.4 ความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อม

ประเด็นในการประเมิน		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ระบุ	รวม
สถานที่ให้บริการ	จำนวน	72	240	182	31	6	3	534
	ร้อยละ	13.48	44.94	34.08	5.81	1.12	0.56	100
ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	จำนวน	78	266	167	19	4	0	534
	ร้อยละ	14.61	49.81	31.27	3.56	0.75	0	100
บอร์ดประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	จำนวน	34	182	220	79	18	1	534
	ร้อยละ	6.37	34.08	41.20	14.79	3.37	0.19	100
ที่นั่งสำหรับผู้รับบริการ	จำนวน	36	193	211	76	18	0	534
	ร้อยละ	6.74	36.14	39.51	14.23	3.37	0	100

จากผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจให้คะแนนในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- 2.4.1 สถานที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 44.94
- 2.4.2 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 49.81
- 2.4.3 บอร์ดประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับ **ปานกลาง** จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 41.20
- 2.4.4 ที่นั่งสำหรับผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับ **ปานกลาง** จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 39.51

2.5 ความพึงพอใจในภาพรวม

ประเด็นในการประเมิน		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ระบุ	รวม
ภาพรวม	จำนวน	49	219	181	30	9	46	534
	ร้อยละ	9.18	41.01	33.90	5.62	1.69	8.61	100

จากผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 41.01 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.25

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

- ควรปรับปรุงสถานที่แสกนนิ้วมือ เนื่องจากเป็นพื้นต่างระดับและไม่มีที่หลบฝน
- ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการไม่เพียงพอ ควรมีเพิ่มให้มากกว่านี้
- ข่าวสาร ข่าวประกาศจากหน่วยงานต้นสังกัด เช่น กระทรวง สกอ. ต้องมีความชัดเจนและทันเหตุการณ์ รวมถึงระเบียบหรือคำสั่งที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน ควรประกาศให้ครบถ้วนตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของทางราชการ
- ควรมีบอร์ดที่ชัดเจนตามตึกและอาคารต่าง ๆ
- การให้ขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรในด้านงบประมาณ เงินเดือน ให้ได้รับเต็มตามศักยภาพและทัดเทียมกัน ทั้งในส่วนที่รัฐจัดให้และหน่วยงานจัดให้
- ควรมีการสื่อสารกับบุคลากรให้มากกว่านี้ด้วยช่องทางที่สามารถเข้าถึงได้อย่างแท้จริง
- ควรมีการแจ้งรายละเอียดการเปลี่ยนแปลงการได้รับค่าครองชีพและการเบิกจ่ายงบประมาณ เนื่องจากบุคลากรมีความสับสนในการได้รับค่าตอบแทนต่าง ๆ ในแต่ละเดือน

4.2 การสำรวจความพึงพอใจในการใช้งานเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล

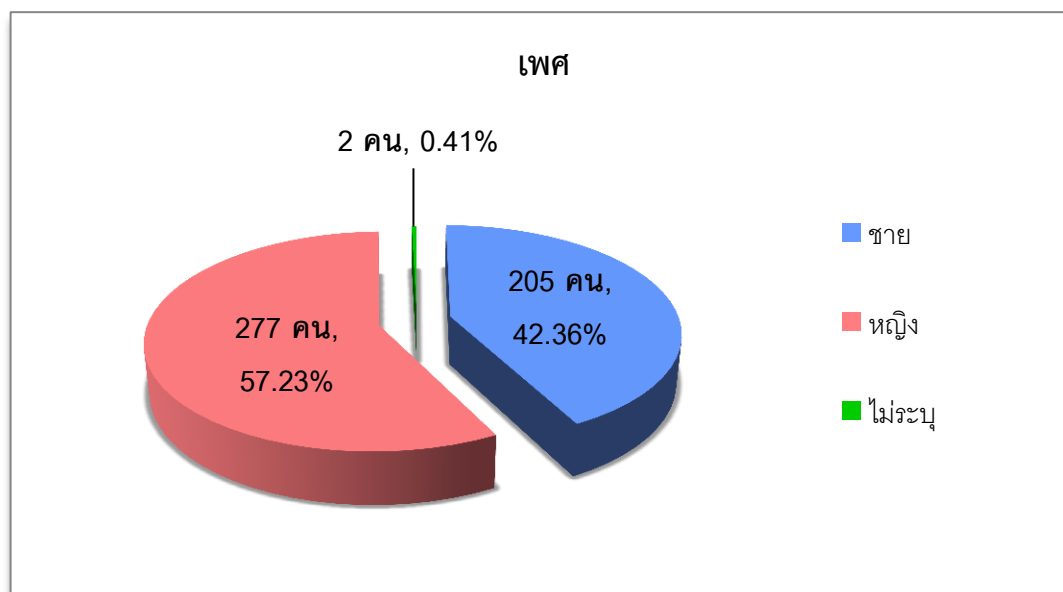
จากการสำรวจความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการใช้งานเว็บไซต์ของกองบริหารงานบุคคล <http://personnel.cru.in.th> ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 484 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 60.50 โดยผลการสำรวจ มีดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและการเข้าชมเว็บไซต์

1.1 เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	205	42.36
หญิง	277	57.23
ไม่ระบุ	2	0.41
รวม	484	100

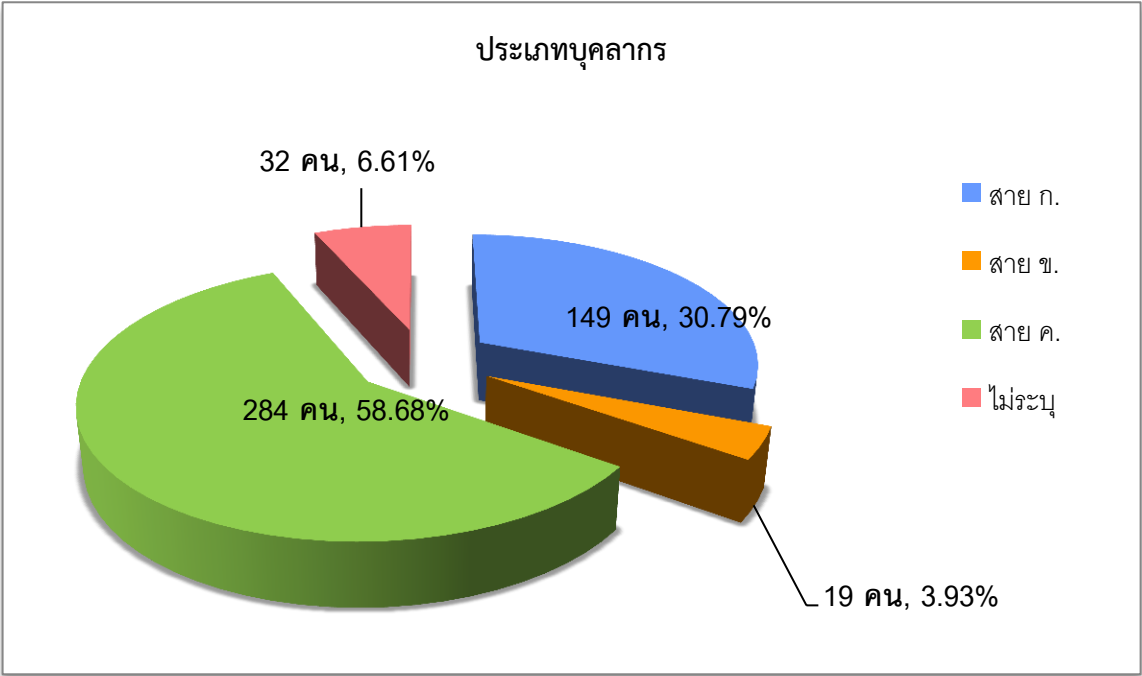
จากผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 484 คน ส่วนใหญ่แล้วเป็นเพศหญิง จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 57.23 และเป็นเพศชาย จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 42.36



1.2 ประเภทบุคลากร

ประเภทบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
สาย ก.	149	30.79
สาย ข.	19	3.93
สาย ค.	284	58.68
ไม่ระบุ	32	6.61
รวม	484	100

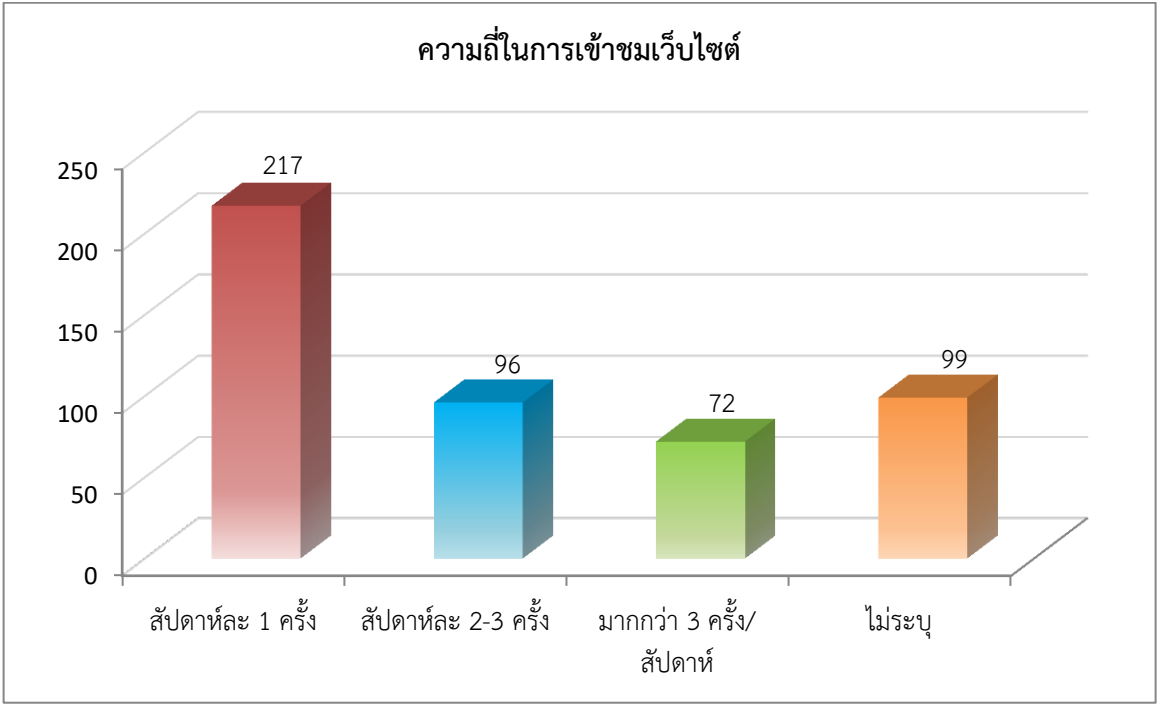
จากผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 484 คน ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสาย ค. จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 58.68 รองลงมาเป็นบุคลากรสาย ก. จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 30.79 และบุคลากรสาย ข. จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 3.93 ตามลำดับ



1.3 ความถี่ในการเข้าชมเว็บไซต์

ความถี่ในการเข้าชม	จำนวน	ร้อยละ
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	217	44.83
สัปดาห์ละ 2 - 3 ครั้ง	96	19.83
มากกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์	72	14.88
ไม่ระบุ	99	20.45
รวม	484	100

จากผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 484 คน ส่วนใหญ่เข้าชมเว็บไซต์สัปดาห์ละ 1 ครั้ง จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 44.83 รองลงมา สัปดาห์ละ 2 - 3ครั้ง จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 19.83 และมากกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 14.88 ตามลำดับ



1.4 วัตถุประสงค์ในการเข้าชมเว็บไซต์

วัตถุประสงค์		อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	ไม่ ระบุ	รวม
ติดตามข่าวสารทั่วไป เช่น การรับสมัครงาน ข่าวประชาสัมพันธ์ ภาพกิจกรรมต่างๆ ฯลฯ	จำนวน	199	61	98	126	484
	ร้อยละ	41.12	12.60	20.25	26.03	100
สืบค้นข้อมูล เช่น รายชื่อบุคลากร ตรวจสอบการลงเวลา คำนหาบุคลากร ฯลฯ	จำนวน	77	171	112	124	484
	ร้อยละ	15.91	35.33	23.14	25.62	100
ดาวน์โหลดเอกสารต่างๆ เช่น แบบฟอร์มใบลา แบบฟอร์มสมัครงาน ประกาศ ข้อบังคับ	จำนวน	122	111	132	119	484
	ร้อยละ	25.21	22.93	27.27	24.59	100

จากผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีวัตถุประสงค์ในการเข้าชมเว็บไซต์ เพื่อติดตามข่าวสารทั่วไปเป็นอันดับที่ 1 จำนวน 199 คน คิดเป็น ร้อยละ 41.12 รองลงมา อันดับที่ 2 คือ การสืบค้นข้อมูล จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 35.33 และการดาวน์โหลดเอกสารต่าง ๆ เป็นอันดับสุดท้าย จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 27.27

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้งานเว็บไซต์ของกองบริหารงานบุคคล

2.1 ด้านลักษณะของเว็บไซต์

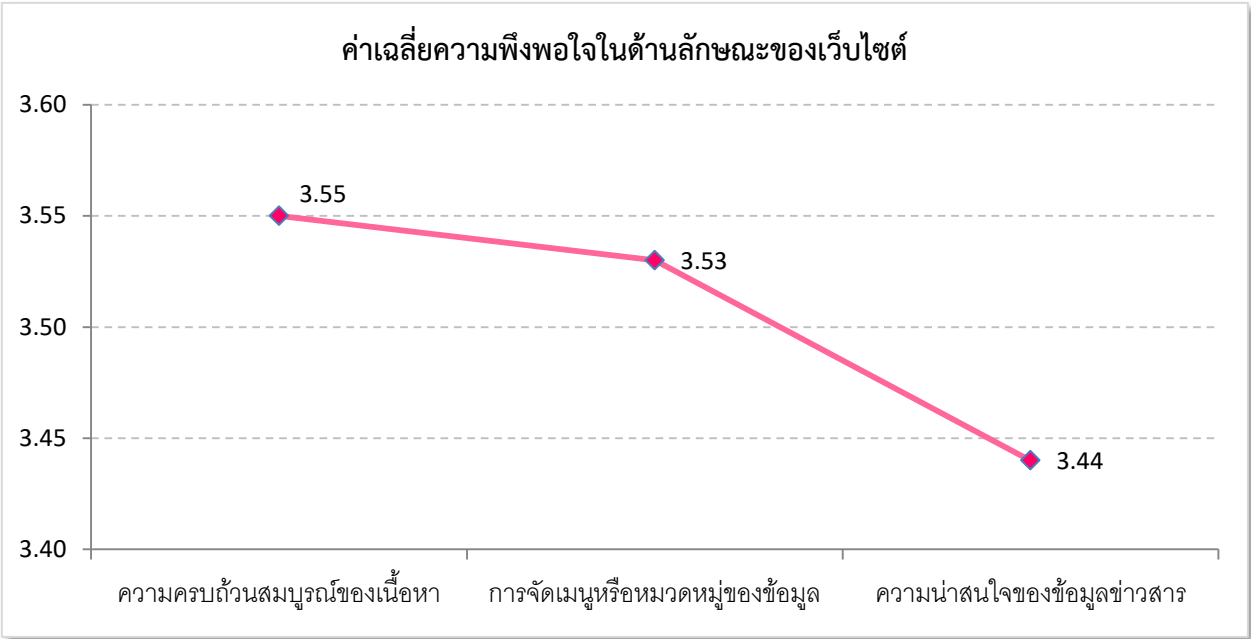
ประเด็นในการประเมิน		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ระบุ	รวม
ความครบถ้วน สมบูรณ์ของเนื้อหา	จำนวน	41	226	192	16	2	7	484
	ร้อยละ	8.47	46.69	39.67	3.31	0.41	1.45	100
การจัดเมนูหรือหมวดหมู่ของข้อมูล	จำนวน	33	241	176	25	2	7	484
	ร้อยละ	6.82	49.79	36.36	5.17	0.41	1.45	100
ความน่าสนใจของข้อมูลข่าวสาร	จำนวน	34	212	192	33	4	9	484
	ร้อยละ	7.02	43.80	39.67	6.82	0.83	1.86	100

จากผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจให้คะแนนในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

2.1.1 ความครบถ้วน สมบูรณ์ของเนื้อหา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 46.69

2.1.2 การจัดเมนูหรือหมวดหมู่ของข้อมูล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 49.79

2.1.3 ความน่าสนใจของข้อมูลข่าวสาร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 43.80

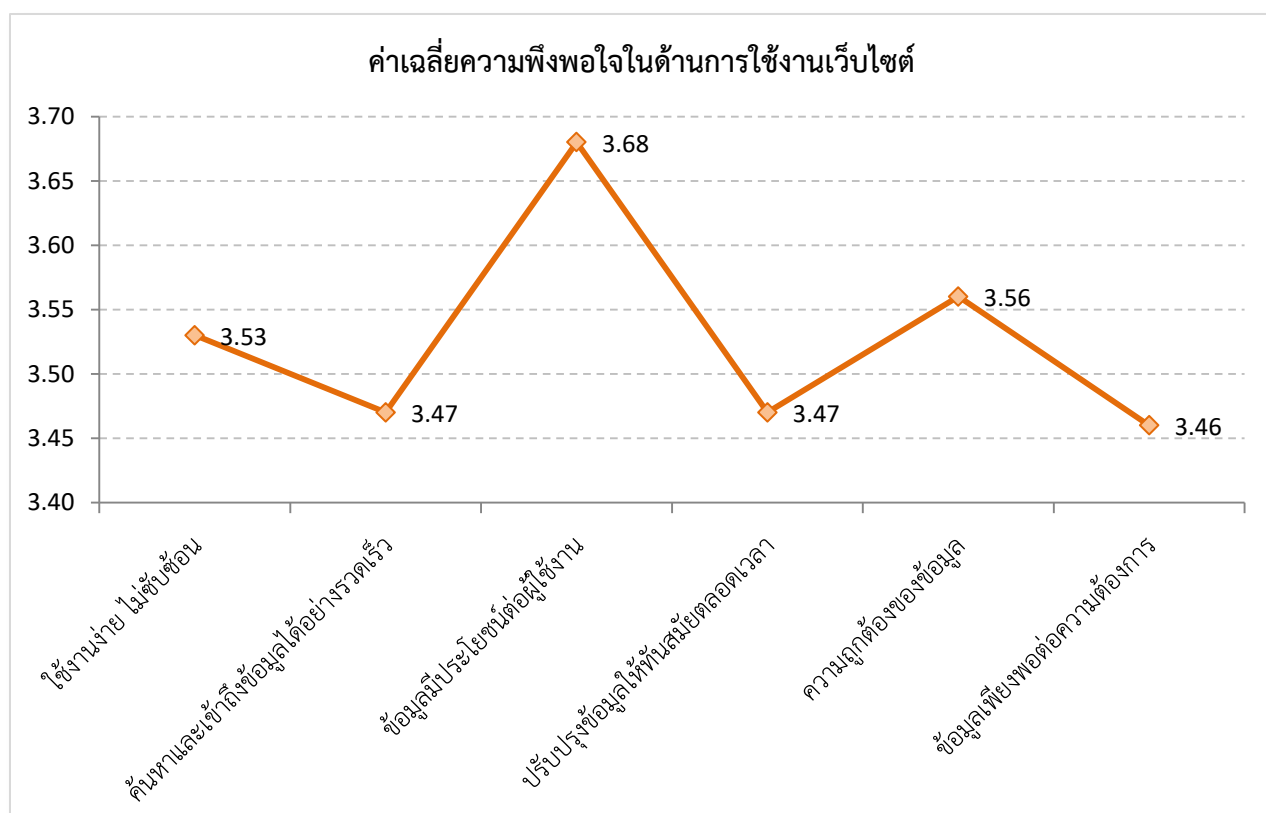


2.2 ด้านการใช้งาน

ประเด็นในการประเมิน		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ระบุ	รวม
ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	จำนวน	48	222	173	28	5	8	484
	ร้อยละ	9.92	45.87	35.74	5.79	1.03	1.65	100
ค้นหาและเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว	จำนวน	41	213	185	28	11	6	484
	ร้อยละ	8.47	44.01	38.22	5.79	2.27	1.24	100
ข้อมูลมีประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน	จำนวน	64	243	147	23	1	6	484
	ร้อยละ	13.22	50.21	30.37	4.75	0.21	1.24	100
มีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยตลอดเวลา	จำนวน	49	191	203	27	8	6	484
	ร้อยละ	10.12	39.46	41.94	5.58	1.65	1.24	100
ความถูกต้องของข้อมูล	จำนวน	50	223	175	26	4	6	484
	ร้อยละ	10.33	46.07	36.16	5.37	0.83	1.24	100
มีข้อมูลเพียงพอต่อความต้องการ	จำนวน	46	196	195	34	6	7	484
	ร้อยละ	9.50	40.50	40.29	7.02	1.24	1.45	100

จากผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจให้คะแนนในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- 2.2.1 ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 45.87
- 2.2.2 ค้นหาและเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 44.01
- 2.2.3 ข้อมูลมีประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 50.21
- 2.2.4 มีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยตลอดเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับ **ปานกลาง** จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 41.94
- 2.2.5 ความถูกต้องของข้อมูล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 46.07
- 2.2.6 มีข้อมูลเพียงพอต่อความต้องการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50



2.3 ความพึงพอใจในภาพรวม

ประเด็นในการประเมิน		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ระบุ	รวม
ภาพรวม	จำนวน	39	212	181	19	4	29	484
	ร้อยละ	8.06	43.80	37.40	3.93	0.83	5.99	100

จากผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 43.80 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.36

ตอนที่ 3 เว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล ควรเพิ่มเติมข้อมูลข่าวสาร หรือพัฒนาในด้านใดบ้าง

- เข้าดูตารางการเข้าทำงานยาก ส่วนของการค้นหาบุคลากร ควรแสดงรหัสประจำตัวด้วย
- การเชื่อมโยงข้อมูล ควรมีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับหน่วยงานอื่น เช่น บัณฑิตวิทยาลัย สำนักส่งเสริมวิชาการและงานลงทะเบียน
- ข้อมูลต่าง ๆ บุคลากร เช่น ประวัติการศึกษา ประวัติการทำงาน เบอร์ติดต่อ อีเมล ผลงานอื่น ๆ ข้อมูลผลการประเมินแต่ละรอบ (ทำเป็นสถิติ) อัตราเงินเดือนตั้งแต่แรกเข้า-ปัจจุบัน ว่ามีการปรับอย่างไร รวมถึงวันลาของบุคลากร ใช้ไปเท่าไรและวันลาคงเหลือเท่าไร
- ความถี่ในการพัฒนา ศึกษาดูงานของบุคลากร เพื่อแสดงช่องว่างว่าจุดใดควรเสริมสร้างเพิ่ม
- ข้อมูลเกี่ยวกับยอดเงินกองทุนสะสมเลี้ยงชีพของเจ้าหน้าที่ / ยอดเก็บเงินรายเดือน รายปีของบุคลากรแต่ละคน ควรมีลิงค์ดูข้อมูลเหมือนเว็บเดิม
- ระเบียบหรือคำสั่งที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน ควรประกาศให้ครบถ้วนตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของทางราชการ
- สิทธิ/สวัสดิการของบุคลากร ประกันสังคม ความรู้ด้านการทำงาน หนังสือออนไลน์ ควรบรรจุข้อมูลข่าวสารความรู้อื่น ๆ ไว้หน้าเว็บ อาจจัดเป็นหมวดหมู่เพื่อจะได้คลิกรายง่ายขึ้น
- รายละเอียดการรับสมัครงาน ระบุอัตราจ้างให้ชัดเจน
- ควรอัปเดตข้อมูลให้ใหม่และทันสมัยตลอดเวลา โดยเฉพาะข้อมูลบุคลากรให้ตรงกับข้อมูลของคณะ เรื่อง วุฒิการศึกษา ตำแหน่งทางวิชาการ เช่น ผศ.วิลาวัลย์ บุญประกอบ ที่ตำแหน่งวิชาการไม่ตรงกับความเป็นจริง
- ข้อมูลด้านการพัฒนาบุคลากรที่สนใจแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยเฉพาะภาษาต่างประเทศ ในประเทศต่าง ๆ เพื่อรองรับการเป็นประชาคมอาเซียน และหลักสูตรอบรมของหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีการประชาสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องในการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ควรมีช่องสำหรับประกาศการอบรมบุคลากรโดยเฉพาะ

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองบริหารงานบุคคล

แบบสอบถามฉบับนี้ สร้างขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรที่รับบริการด้านต่าง ๆ จากกองบริหารงานบุคคล โดยผลที่ได้จะนำไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง □ ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

- | | | | |
|------------------------|--|--|--|
| 1. เพศ | ☐ ชาย | ☐ หญิง | |
| 2. ประเภทบุคลากร | ☐ สาย ก. | ☐ สาย ข. | ☐ สาย ค. |
| 3. ความถี่ที่รับบริการ | ☐ เดือนละ 1 - 2 ครั้ง | ☐ เดือนละ 3 - 4 ครั้ง | ☐ มากกว่า 4 ครั้ง/เดือน |
| | ☐ 1 - 2 เดือน/ครั้ง | ☐ 3 - 4 เดือน/ครั้ง | ☐ มากกว่า 4 เดือน/ครั้ง |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการรับบริการด้านต่าง ๆ จากกองบริหารงานบุคคล

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน (5 = มากที่สุด → 1 = น้อยที่สุด)

ที่	ประเด็นการพิจารณา	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
1.	ด้านการให้บริการ					
	1.1 ความรวดเร็วของการให้บริการ					
	1.2 การแสดงรายละเอียดของขั้นตอนการให้บริการ					
	1.3 การลดขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 ความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการ					
	1.5 การตอบคำถามและการแก้ปัญหา					
2.	ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ					
	2.1 พุดจาสุภาพ ไพเราะ					
	2.2 การแต่งกายเรียบร้อย					
	2.3 ร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใส					
3.	ด้านสภาพแวดล้อม					
	3.1 สถานที่ที่ให้บริการ					
	3.2 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่					
	3.3 บอร์ดประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร					
4.	3.4 ที่นั่งสำหรับผู้รับบริการ					
	4. ความพึงพอใจในภาพรวม					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองบริหารงานบุคคล
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563