



## รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ประจำปี 2553



## บทนำ

ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการ ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่วัดความสำเร็จในการให้บริการ การที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ต้องอาศัยปัจจัยหลายด้าน เช่น ลักษณะของบริการ ขั้นตอนการให้บริการ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ สถานที่และสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และจะช่วยให้องค์กรประสบผลสำเร็จ

กองบริหารงานบุคคล เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ตั้งแต่ก่อนเข้าปฏิบัติหน้าที่จนกระทั่งออกจากงาน ดังนั้น จึงจำเป็นที่จะต้องมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำผลจากการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณ บุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนางานของกองบริหารงานบุคคลในครั้งนี้

กองบริหารงานบุคคล

กุมภาพันธ์ 2554

## สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทสรุปผู้บริหาร .....	1
บทที่ 2 การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการจากกองบริหารงานบุคคล ...	3
บทที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูล .....	5
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	7
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการรับบริการด้านต่าง ๆ จากกองบริหารงานบุคคล ....	7
ตอนที่ 3 การแจกแจงความถี่แบบ 2 ทาง .....	10
บทที่ 4 สรุปข้อเสนอแนะ .....	20
บทที่ 5 การนำผลการสำรวจไปใช้ .....	20
ภาคผนวก	

## สารบัญ (ตาราง)

	หน้า
ตาราง 1.1 แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	5
ตาราง 1.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทบุคลากร .....	5
ตาราง 1.3 แสดงจำนวนและร้อยละของวุฒิที่รับบริการ .....	6
ตาราง 2.1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ในภาพรวมแต่ละด้าน .....	7
ตาราง 2.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ด้านการให้บริการ .....	8
ตาราง 2.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ .....	9
ตาราง 2.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อม .....	9
ตาราง 3.1 แสดงจำนวนและร้อยละของวุฒิที่รับบริการจำแนกตามเพศ .....	10
ตาราง 3.2 แสดงจำนวนและร้อยละของวุฒิที่รับบริการจำแนกตาม ประเภทบุคลากร .....	12
ตาราง 3.3 แสดงจำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามเพศ	13
ตาราง 3.4 แสดงจำนวนและร้อยละของความพึงพอใจด้านการให้บริการ จำแนกตามวุฒิที่รับบริการ .....	14
ตาราง 3.5 แสดงจำนวนและร้อยละของความพึงพอใจด้านบุคลิกภาพ ของผู้ให้บริการจำแนกตามวุฒิที่รับบริการ .....	16
ตาราง 3.6 แสดงจำนวนและร้อยละของความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อม จำแนกตามวุฒิที่รับบริการ .....	18

## บทที่ 1

### บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองบริหารงานบุคคล ประจำปี 2553 มีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลจากการวิเคราะห์มาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

จากการสำรวจจำนวนบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ข้อมูล ณ วันที่ 10 มกราคม 2554 มีจำนวนทั้งสิ้น 897 คน และทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ YAMANE และเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) จะได้ข้อมูลดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{897}{1 + 897(.05)^2} = 277 \text{ คน}$$

จากขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 277 คน กองบริหารงานบุคคลเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตาจากหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยฯ ในสัดส่วน 30% ของจำนวนบุคลากรทั้งหมดในแต่ละหน่วยงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองบริหารงานบุคคล ประจำปี 2553 ใช้เวลาเก็บข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 10 – 21 มกราคม 2554 ได้รับแบบสอบถามความพึงพอใจคืน จำนวน 222 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 80.14 โดยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .93 แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการรับบริการด้านต่าง ๆ จากกองบริหารงานบุคคล

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม พบว่า ผู้ที่รับบริการจากกองบริหารงานบุคคล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และผู้ที่มารับบริการส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในสาย ค. โดยมีความถี่ที่มารับบริการ เดือนละ 1 – 2 ครั้ง

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจจากการใช้บริการจากกองบริหารงานบุคคลในด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.60$  S.D. = .73) รองลงมา ด้านการให้บริการ ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.34$  S.D. = .67) และด้านสภาพแวดล้อม ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.11$  S.D. = .76) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการด้วยความเต็มใจและจริงจัง เป็นอันดับ 1 ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.46$  S.D. = .80) รองลงมา ความรวดเร็วของการให้บริการ ,

การตอบคำถามและการแก้ปัญหา , ความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการ , การแสดงรายละเอียดของขั้นตอนการให้บริการ และการลดขั้นตอนในการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องการแต่งกาย เป็นอันดับ 1 ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77$  S.D. = .77) รองลงมา มนุษยสัมพันธ์ดี บริการด้วยความเป็นมิตร , พุดจาสุภาพไพเราะ และร่าเริงยิ้มแย้มแจ่มใส ตามลำดับ

ด้านสภาพแวดล้อม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ที่ให้บริการ เป็นอันดับ 1 ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.51$  S.D. = .82) รองลงมา บอร์ดประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร , ขนาดของสถานที่ที่ให้บริการ และที่นั่งสำหรับผู้รับบริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมเกี่ยวกับการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง

## บทที่ 2

### การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการจากกองบริหารงานบุคคล

การสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการจากกองบริหารงานบุคคล ประจำปี 2553 เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 5 มกราคม 2554 ถึงวันที่ 26 มกราคม 2554 โดยมีขั้นตอนดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

1. สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศ
- ประเภทบุคลากร
- ความถี่ที่รับบริการ

**ตอนที่ 2** ความพึงพอใจในการรับบริการด้านต่าง ๆ จากกองบริหารงานบุคคล (โดยกำหนดค่าคะแนน ดังนี้ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด)

- ด้านการให้บริการ
- ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ
- ด้านสภาพแวดล้อม

**ตอนที่ 3** ข้อเสนอแนะ

2. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยอาศัยค่าความแปรปรวนของข้อมูลเป็นหลัก ได้ค่าความเชื่อมั่น .9390 อยู่ในระดับความเชื่อมั่นสูง (อ้างใน เกียรติสุภา ศรีสุข, หน้า 144)

0.00 – 0.20	ความเชื่อมั่นต่ำมาก / ไม่มีเลย
0.21 – 0.40	ความเชื่อมั่นต่ำ
0.41 – 0.70	ความเชื่อมั่นปานกลาง
0.71 – 1.00	ความเชื่อมั่นสูง

3. เก็บข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามไปยังทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยฯ โดยเก็บข้อมูลจนถึงวันที่ 21 มกราคม 2554
4. บันทึกข้อมูลจากแบบสอบถามลงในโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ
5. วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 หาค่าความถี่และร้อยละของ เพศ ประเภทบุคลากร และความถี่ที่รับบริการ ด้วยคำสั่ง Frequency

6. วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในภาพรวมของด้านการให้บริการ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อม โดยใช้คำสั่ง Compute และ Descriptives โดยแปลความหมายจากค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
4.51 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด
3.51 – 4.50	พึงพอใจมาก
2.51 – 3.50	พึงพอใจปานกลาง
1.51 – 2.50	พึงพอใจน้อย
1.00 – 1.50	พึงพอใจน้อยที่สุด

7. วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน โดยใช้คำสั่ง Descriptives
8. วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในภาพรวม
9. แจกแจงความถี่แบบ 2 ทาง ระหว่าง
- 9.1 ความพึงพอใจในภาพรวม และ เพศ
  - 9.2 ความถี่ที่รับบริการ และ เพศ
  - 9.3 ความถี่ที่รับบริการ และ ประเภทบุคลากร
  - 9.4 ความถี่ที่รับบริการ และ ความพึงพอใจด้านการให้บริการ
  - 9.5 ความถี่ที่รับบริการ และ ความพึงพอใจด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ
  - 9.6 ความถี่ที่รับบริการ และ ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อม
10. สรุปข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม
11. จัดทำรายงานสรุปที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล



### บทที่ 3

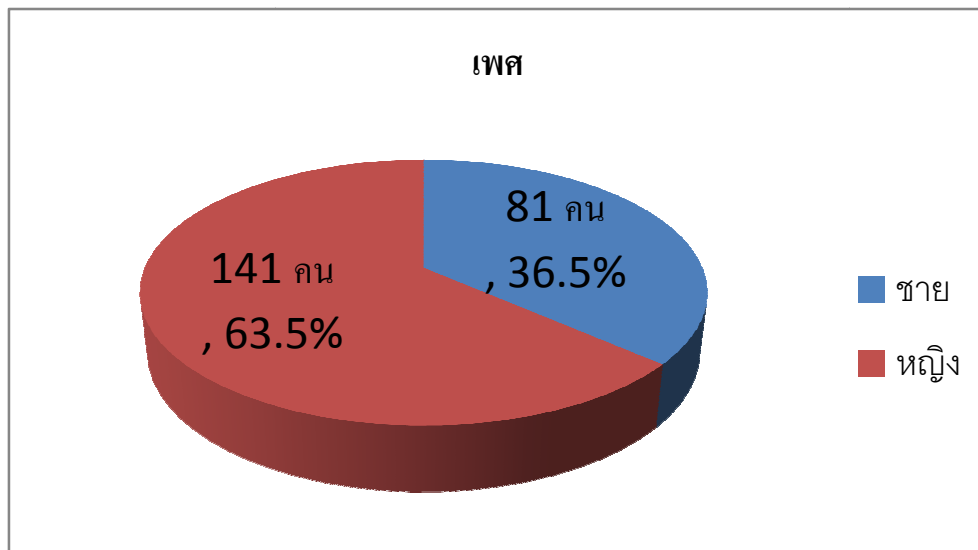
#### การวิเคราะห์ข้อมูล

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1.1 แสดงจำนวนและร้อยละของเพศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	81	36.5
หญิง	141	63.5
รวม	222	100.0

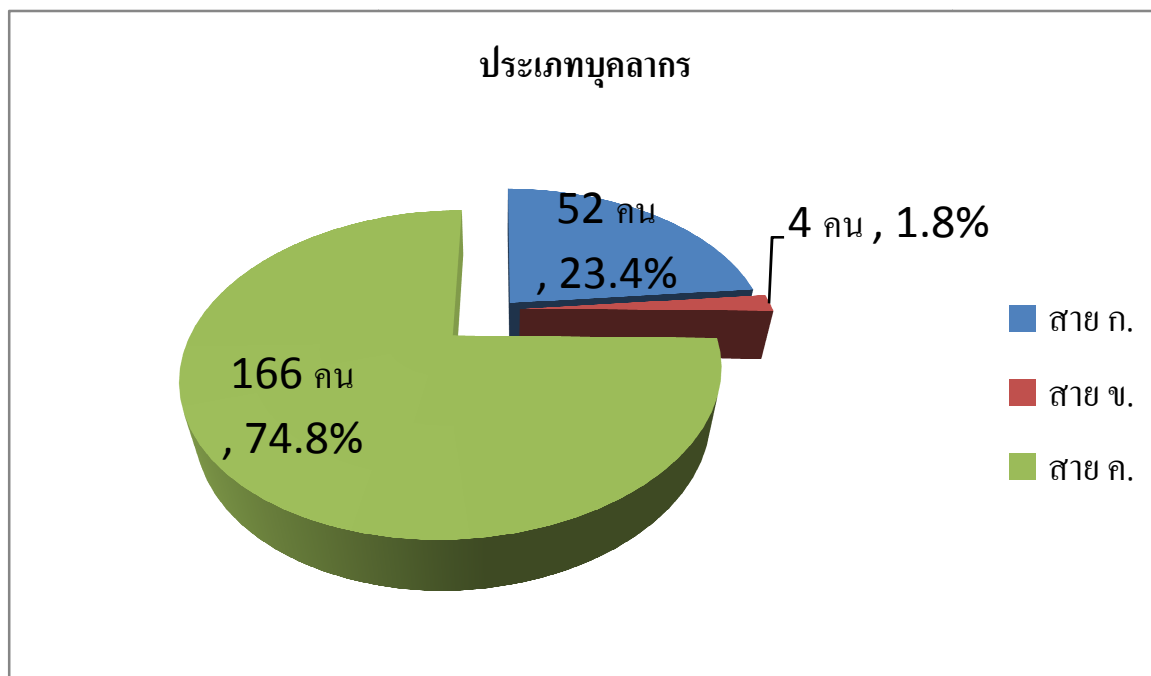
จากตาราง 1.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 222 คน เป็นเพศชาย จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 และเพศหญิง จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5



ตาราง 1.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทบุคลากร

ประเภทบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
สาย ก.	52	23.4
สาย ข.	4	1.8
สาย ค.	166	74.8
รวม	222	100.0

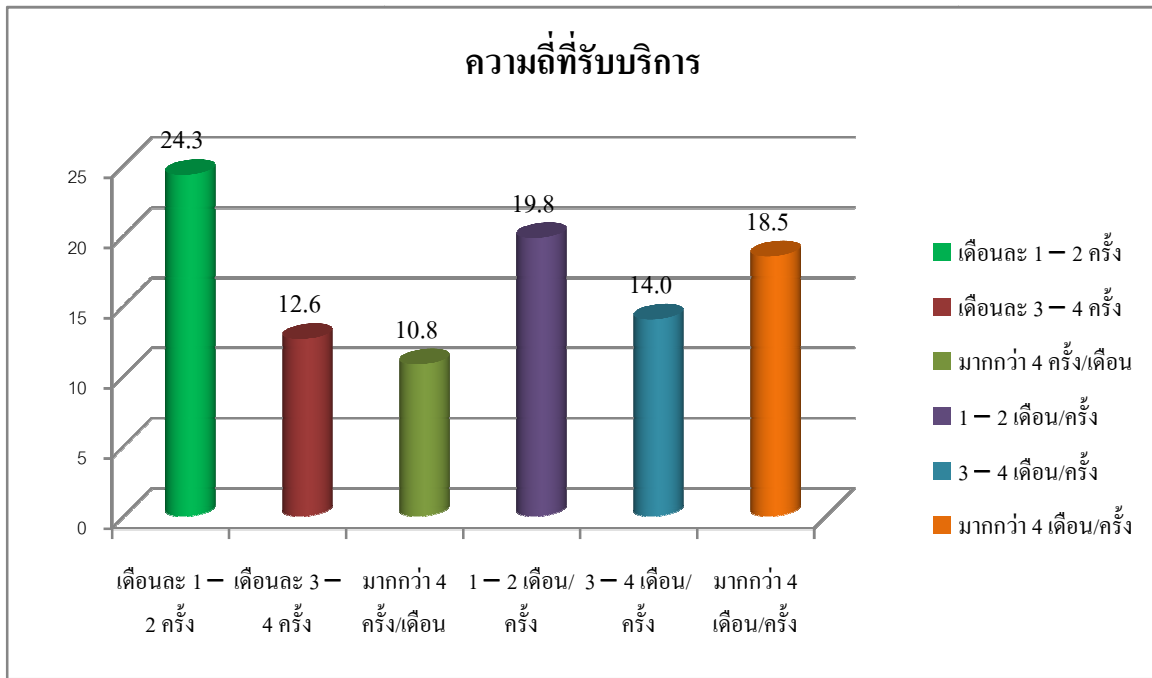
จากตาราง 1.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 222 คน ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสาย ค. จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 74.8 รองลงมาเป็นบุคลากรสาย ก. จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 และบุคลากรสาย ข. จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ



ตาราง 1.3 แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่ที่รับบริการ

ความถี่ที่รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
เดือนละ 1 – 2 ครั้ง	54	24.3
เดือนละ 3 – 4 ครั้ง	28	12.6
มากกว่า 4 ครั้ง/เดือน	24	10.8
1 – 2 เดือน/ครั้ง	44	19.8
3 – 4 เดือน/ครั้ง	31	14.0
มากกว่า 4 เดือน/ครั้ง	41	18.5
<b>รวม</b>	<b>222</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 1.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 222 คน ส่วนใหญ่รับบริการเดือนละ 1 – 2 ครั้ง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 รองลงมา 1 – 2 เดือน/ครั้ง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 , มากกว่า 4 เดือน/ครั้ง จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 , 3 – 4 เดือน/ครั้ง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 , เดือนละ 3 – 4 ครั้ง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 และมากกว่า 4 ครั้ง/เดือน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 ตามลำดับ

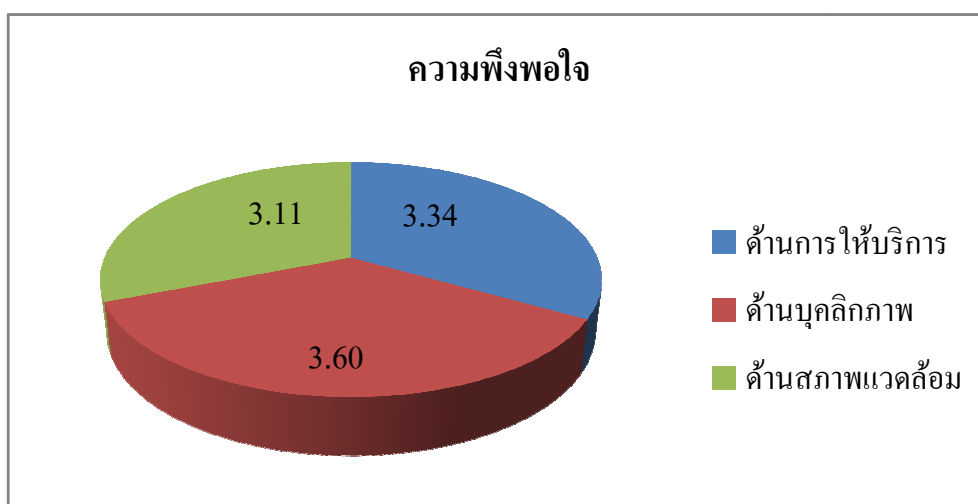


## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการรับบริการด้านต่าง ๆ จากกองบริหารงานบุคคล

ตาราง 2.1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในภาพรวมของแต่ละด้าน

ประเด็นพิจารณา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการให้บริการ	3.34	.67	ปานกลาง
ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	3.60	.73	มาก
ด้านสภาพแวดล้อม	3.11	.76	ปานกลาง
รวม	3.35	.63	ปานกลาง

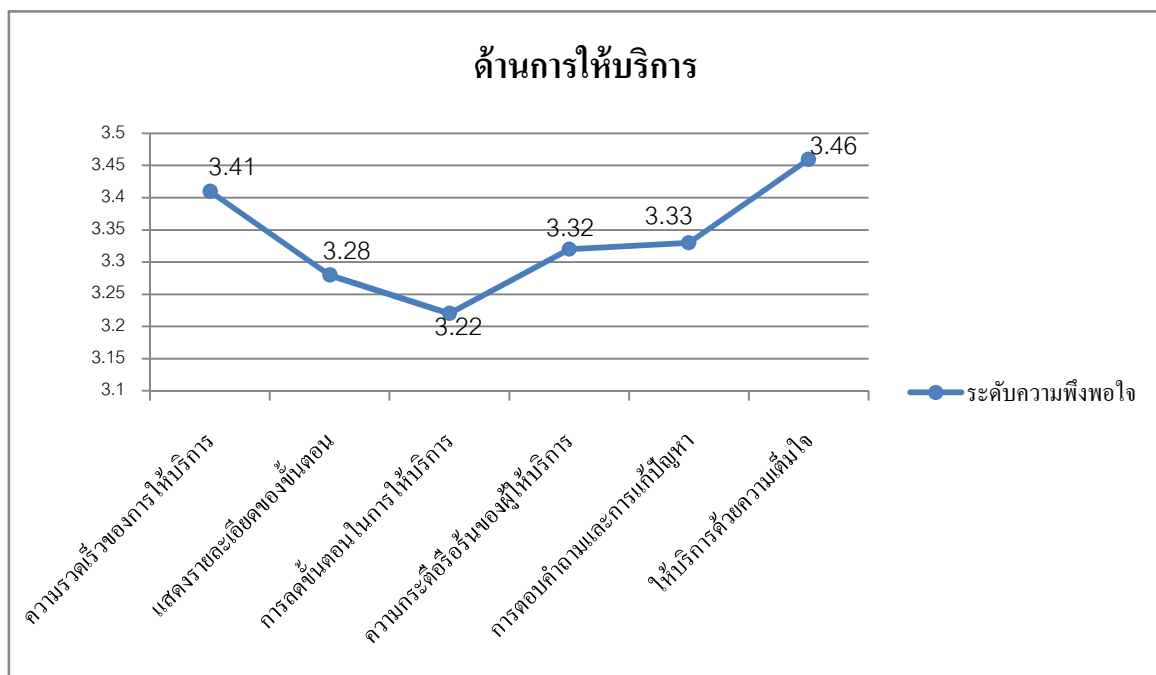
จากตาราง 2.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการรับบริการจากกองบริหารงานบุคคลในด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.60$  S.D. = .73) รองลงมา ด้านการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.34$  S.D. = .67) และด้านสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.11$  S.D. = .76) ตามลำดับ โดยความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.35$  S.D. = .63)



ตาราง 2.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านการให้บริการ

ประเด็นพิจารณา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความรวดเร็วของการให้บริการ	3.41	.723	ปานกลาง
การแสดงรายละเอียดของขั้นตอนการให้บริการ	3.28	.831	ปานกลาง
การลดขั้นตอนในการให้บริการ	3.22	.731	ปานกลาง
ความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการ	3.32	.831	ปานกลาง
การตอบคำถามและการแก้ปัญหา	3.33	.787	ปานกลาง
ให้บริการด้วยความเต็มใจและจริงใจ	3.46	.799	ปานกลาง
รวม	3.34	.67	ปานกลาง

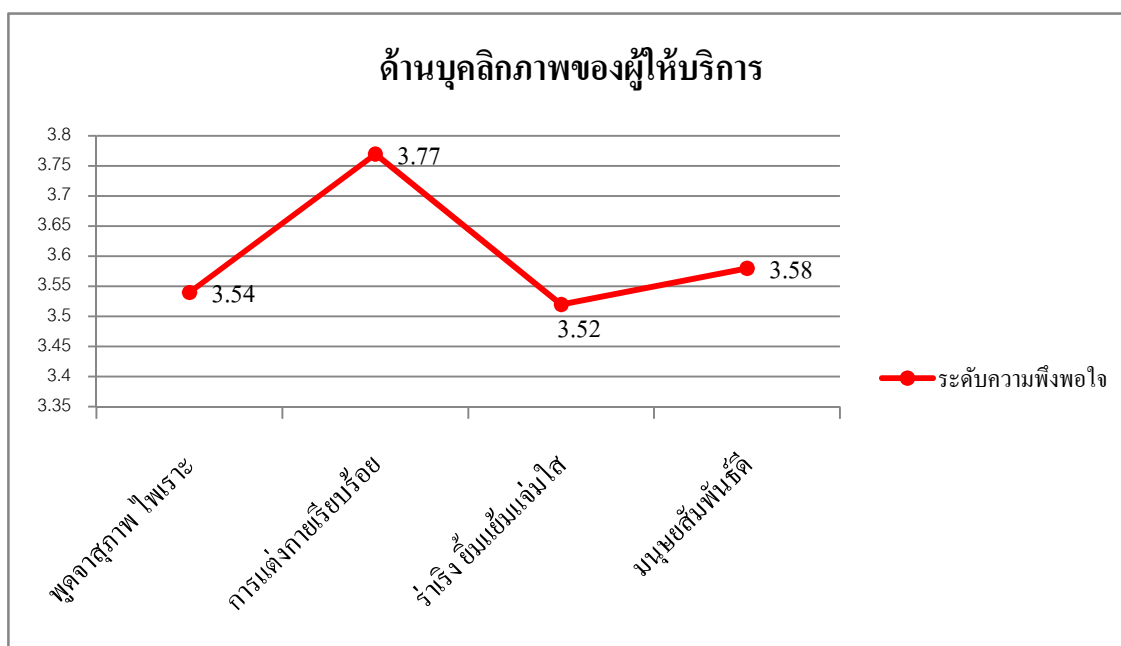
จากตาราง 2.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง และพึงพอใจทุกประเด็นพิจารณาในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจเรื่องให้บริการด้วยความเต็มใจและจริงใจ ( $\bar{X} = 3.46$ ) เป็นอันดับ 1 รองลงมา ความรวดเร็วของการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.41$ ), การตอบคำถามและการแก้ปัญหา ( $\bar{X} = 3.33$ ), ความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.32$ ), การแสดงรายละเอียดของขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.28$ ) และการลดขั้นตอนในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.22$ ) ตามลำดับ



ตาราง 2.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ

ประเด็นพิจารณา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
พุดจาสุภาพ ไพเราะ	3.54	.85	มาก
การแต่งกายเรียบร้อย	3.77	.77	มาก
ร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.52	.82	มาก
มนุษยสัมพันธ์ดี บริการด้วยความเป็นมิตร	3.58	.81	มาก
รวม	3.60	.73	มาก

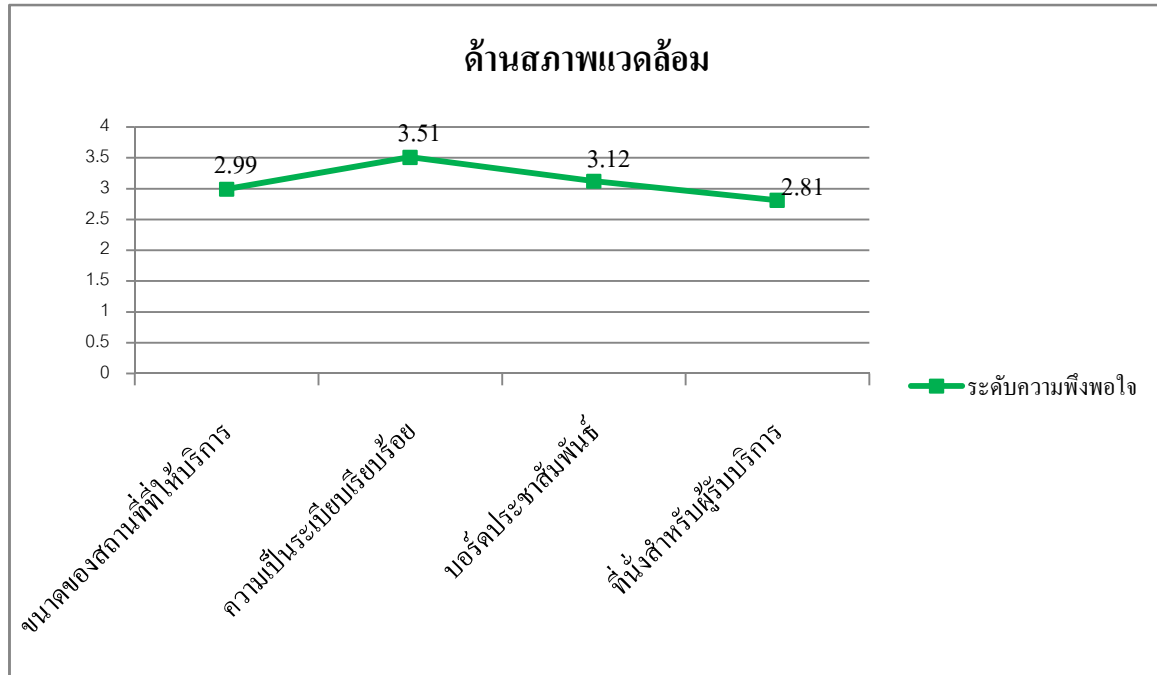
จากตาราง 2.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก และพึงพอใจทุกประเด็นพิจารณาในระดับมาก โดยพึงพอใจในเรื่องการแต่งกาย ( $\bar{X} = 3.77$ ) เป็นอันดับ 1 รองลงมา มนุษยสัมพันธ์ดี บริการด้วยความเป็นมิตร ( $\bar{X} = 3.58$ ) , พุดจาสุภาพ ไพเราะ ( $\bar{X} = 3.54$ ) และร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใส ( $\bar{X} = 3.52$ ) ตามลำดับ



ตาราง 2.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อม

ประเด็นพิจารณา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ขนาดของสถานที่ให้บริการ	2.99	.932	ปานกลาง
ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	3.51	.817	มาก
บอร์ดประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	3.12	.900	ปานกลาง
ที่นั่งสำหรับผู้รับบริการ	2.81	1.03	ปานกลาง
รวม	3.11	.76	ปานกลาง

จากตาราง 2.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจในเรื่องความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.51$ ) และพึงพอใจในเรื่องบอร์ดประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ( $\bar{X} = 3.12$ ) , ขนาดของสถานที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 2.99$ ) และที่นั่งสำหรับผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 2.81$ ) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ



### ตอนที่ 3 การแจกแจงความถี่แบบ 2 ทาง

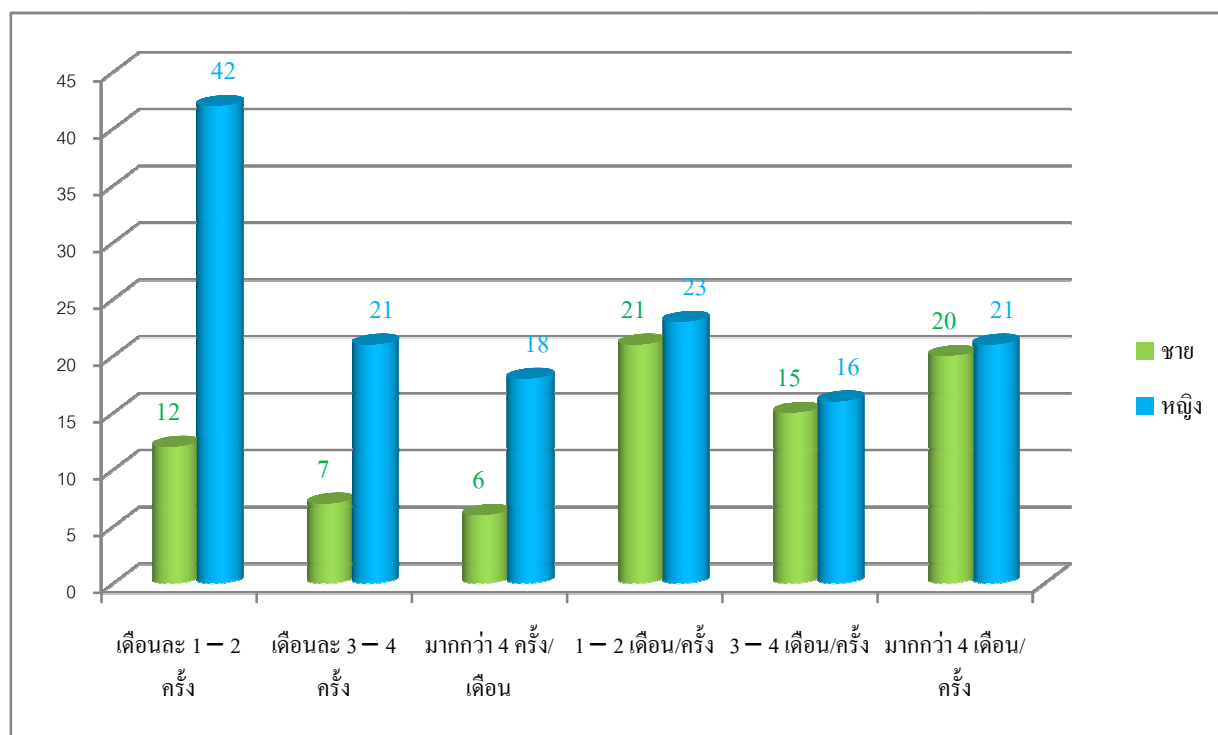
ตาราง 3.1 แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่ที่รับบริการจำแนกตามเพศ

ความถี่ที่รับบริการ		เพศ	
		ชาย	หญิง
เดือนละ 1 – 2 ครั้ง	จำนวน	12	42
	ร้อยละ	14.8	29.8
เดือนละ 3 – 4 ครั้ง	จำนวน	7	21
	ร้อยละ	8.6	14.9
มากกว่า 4 ครั้ง/เดือน	จำนวน	6	18
	ร้อยละ	7.4	12.8
1 – 2 เดือน/ครั้ง	จำนวน	21	23
	ร้อยละ	25.9	16.3
3 – 4 เดือน/ครั้ง	จำนวน	15	16
	ร้อยละ	18.5	11.3

ความถี่ที่รับบริการ		เพศ	
		ชาย	หญิง
มากกว่า 4 เดือน/ครั้ง	จำนวน	20	21
	ร้อยละ	24.7	14.9
รวม	จำนวน	81	141
	ร้อยละ	100.0	100.0

จากตาราง 3.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่รับบริการจากกองบริหารงานบุคคล 1 – 2 เดือน/ครั้ง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 รองลงมา มากกว่า 4 เดือน/ครั้ง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 , 3 – 4 เดือน/ครั้ง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 , เดือนละ 1 – 2 ครั้ง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 , เดือนละ 3 – 4 ครั้ง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 และมากกว่า 4 ครั้ง/เดือน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่รับบริการจากกองบริหารงานบุคคล เดือนละ 1 – 2 ครั้ง/เดือน จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 รองลงมา 1 – 2 เดือน/ครั้ง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 , เดือนละ 3 – 4 ครั้ง และมากกว่า 4 เดือน/ครั้ง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 , มากกว่า 4 ครั้ง/เดือน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 และ 3 – 4 ครั้ง/เดือน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 ตามลำดับ



ตาราง 3.2 แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่ที่รับบริการจำแนกตามประเภทบุคลากร

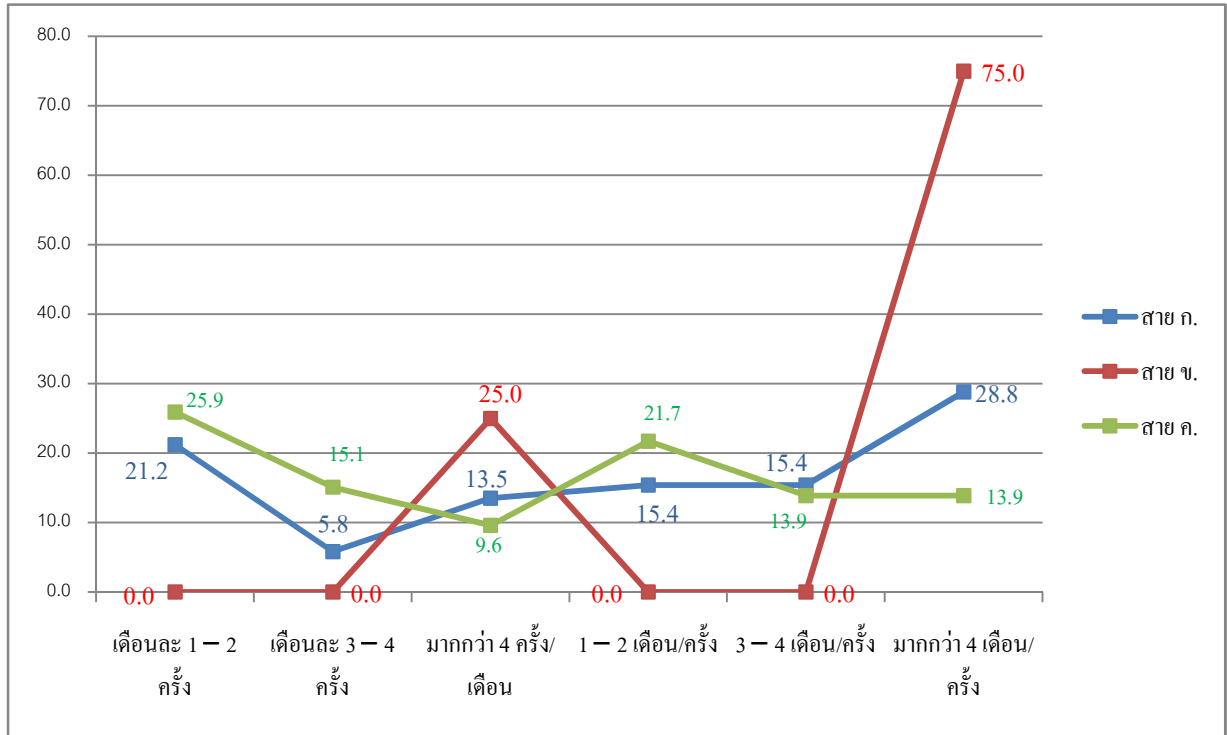
ความถี่ที่รับบริการ		ประเภทบุคลากร		
		สาย ก.	สาย ข.	สาย ค.
เดือนละ 1 – 2 ครั้ง	จำนวน	11	0	43
	ร้อยละ	21.2	.0	25.9
เดือนละ 3 – 4 ครั้ง	จำนวน	3	0	25
	ร้อยละ	5.8	.0	15.1
มากกว่า 4 ครั้ง/เดือน	จำนวน	7	1	16
	ร้อยละ	13.5	25.0	9.6
1 – 2 เดือน/ครั้ง	จำนวน	8	0	36
	ร้อยละ	15.4	.0	21.7
3 – 4 เดือน/ครั้ง	จำนวน	8	0	23
	ร้อยละ	15.4	.0	13.9
มากกว่า 4 เดือน/ครั้ง	จำนวน	15	3	23
	ร้อยละ	28.8	75.0	13.9
รวม	จำนวน	<b>52</b>	<b>4</b>	<b>166</b>
	ร้อยละ	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 3.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานสาย ก. ส่วนใหญ่รับบริการจากกองบริหารงานบุคคลมากกว่า 4 เดือน/ครั้ง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 รองลงมา เดือนละ 1 – 2 ครั้ง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 และ 1 – 2 เดือน/ครั้ง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานสาย ข. ส่วนใหญ่รับบริการจากกองบริหารงานบุคคล มากกว่า 4 เดือน/ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 75.0 และมากกว่า 4 ครั้ง/เดือน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานสาย ค. ส่วนใหญ่รับบริการจากกองบริหารงานบุคคล เดือนละ 1 – 2 ครั้ง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 รองลงมา 1 – 2 เดือน/ครั้ง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 และเดือนละ 3 – 4 ครั้ง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 ตามลำดับ

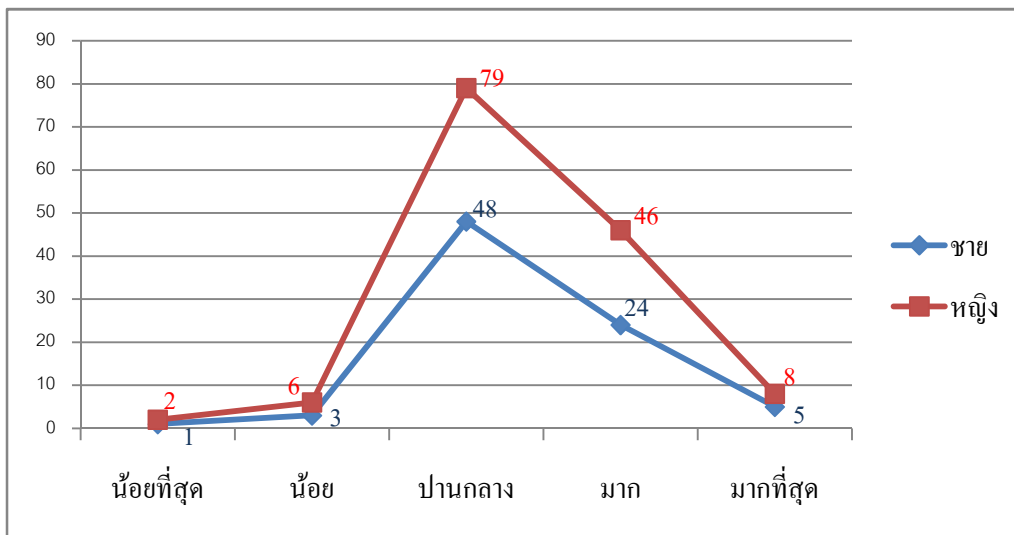




ตาราง 3.3 แสดงจำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามเพศ

เพศ	ระดับความพึงพอใจในภาพรวม	ระดับความพึงพอใจในภาพรวม					รวม
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ชาย	จำนวน	1	3	48	24	5	81
	ร้อยละ	1.2	3.7	59.3	29.6	6.2	100.0
หญิง	จำนวน	2	6	79	46	8	141
	ร้อยละ	1.4	4.3	56.0	32.6	5.7	100.0

จากตาราง 3.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3 และเพศหญิง พึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0



ตาราง 3.4 แสดงจำนวนและร้อยละของความพึงพอใจด้านการให้บริการจำแนกตามความถี่ที่รับบริการ

ความถี่ที่รับบริการ		ด้านการให้บริการ					
		ความรวดเร็ว	รายละเอียดขั้นตอน	ลดขั้นตอน	กระทัดรัด	ตอบคำถาม	เต็มใจจริงใจ
เดือนละ 1 – 2 ครั้ง	$\bar{X}$	3.31	3.28	3.13	3.26	3.31	3.30
	S.D.	.72	.86	.83	.94	.77	.81
เดือนละ 3 – 4 ครั้ง	$\bar{X}$	3.57	3.46	3.21	3.32	3.39	3.30
	S.D.	.69	.69	.57	.55	.63	.62
มากกว่า 4 ครั้ง/เดือน	$\bar{X}$	3.54	3.46	3.33	3.46	3.54	3.70
	S.D.	.66	.83	.70	.78	.72	.69
1 – 2 เดือน/ครั้ง	$\bar{X}$	3.25	3.14	3.14	3.30	3.18	3.40
	S.D.	.69	.82	.63	.85	.87	.84
3 – 4 เดือน/ครั้ง	$\bar{X}$	3.45	3.39	3.45	3.35	3.35	3.40
	S.D.	.85	.76	.72	.92	.95	.88
มากกว่า 4 เดือน/ครั้ง	$\bar{X}$	3.46	3.12	3.20	3.34	3.32	3.5
	S.D.	.71	.93	.81	.83	.72	.84
รวม	$\bar{X}$	<b>3.41</b>	<b>3.28</b>	<b>3.22</b>	<b>3.32</b>	<b>3.33</b>	<b>3.40</b>
	S.D.	<b>.72</b>	<b>.83</b>	<b>.73</b>	<b>.83</b>	<b>.79</b>	<b>.79</b>

จากตาราง 3.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการเดือนละ 1 – 2 ครั้ง มีความพึงพอใจด้านการให้บริการในเรื่องความรวดเร็วของการให้บริการ และการตอบคำถามและการแก้ปัญหา ( $\bar{X} = 3.31$ ) เป็นอันดับ 1 รองลงมา ให้บริการด้วยความเต็มใจและจริงใจ ( $\bar{X} = 3.30$ ) และการแสดงรายละเอียดของขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.28$ ) ตามลำดับ

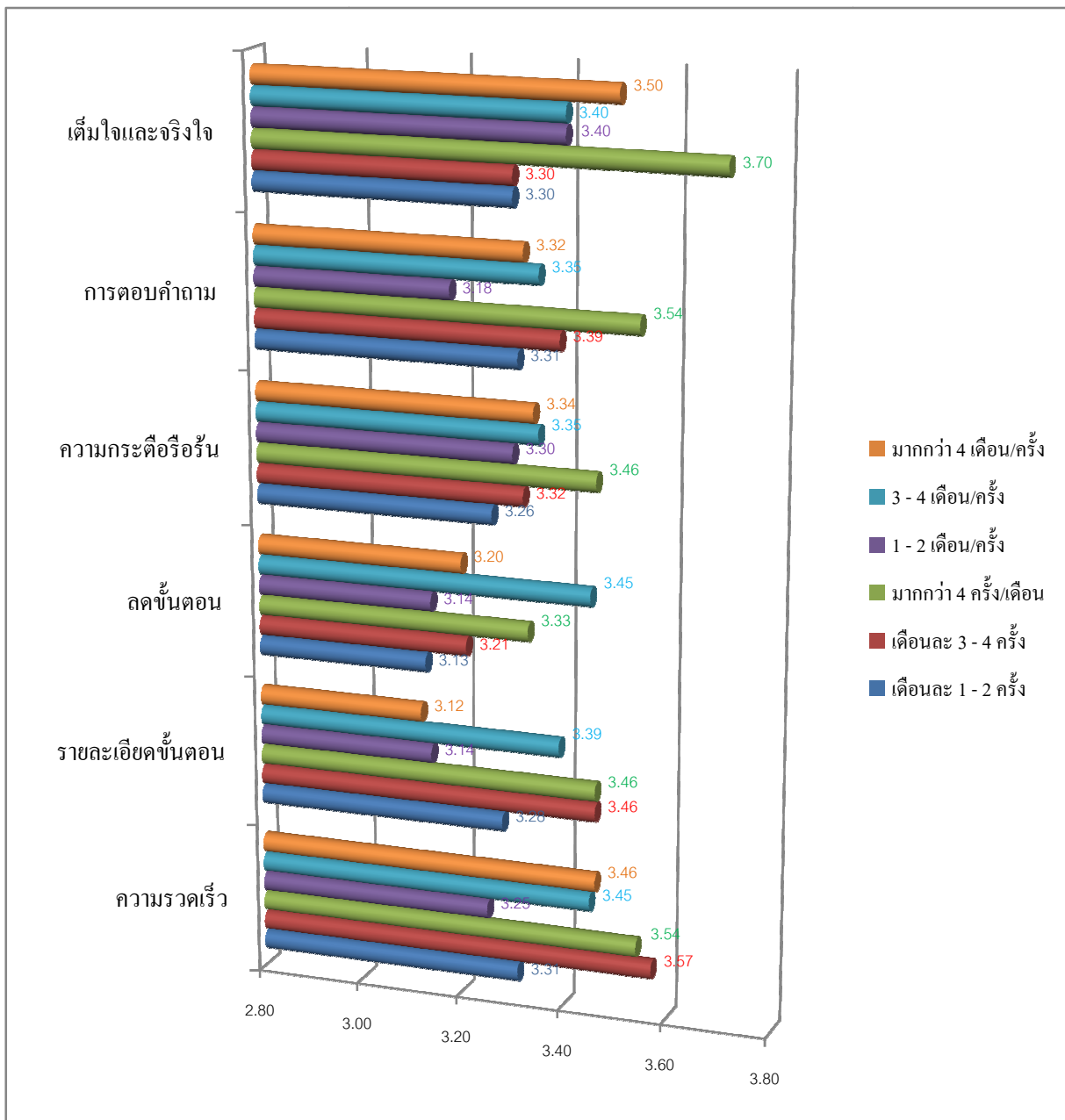
ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการเดือนละ 3 – 4 ครั้ง มีความพึงพอใจด้านการให้บริการในเรื่องความรวดเร็วของการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.57$ ) เป็นอันดับ 1 รองลงมา การแสดงรายละเอียดของขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.46$ ) และการตอบคำถามและการแก้ปัญหา ( $\bar{X} = 3.39$ ) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการมากกว่า 4 ครั้ง/เดือน มีความพึงพอใจด้านการให้บริการในเรื่องการให้บริการด้วยความเต็มใจและจริงใจ ( $\bar{X} = 3.70$ ) เป็นอันดับ 1 รองลงมา ความรวดเร็วของการให้บริการ และการตอบคำถามและการแก้ปัญหา ( $\bar{X} = 3.54$ ) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการ 1 - 2 เดือน/ครั้ง มีความพึงพอใจด้านการให้บริการในเรื่อง ให้บริการด้วยความเต็มใจและจริงใจ ( $\bar{X} = 3.40$ ) เป็นอันดับ 1 รองลงมา ความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.30$ ) และความรวดเร็วของการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.25$ ) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการ 3 - 4 เดือน/ครั้ง มีความพึงพอใจด้านการให้บริการในเรื่อง ความรวดเร็วของการให้บริการ และการลดขั้นตอนในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.45$ ) เป็นอันดับ 1 รองลงมา ให้บริการด้วยความเต็มใจและจริงใจ ( $\bar{X} = 3.40$ ) และการแสดงรายละเอียดของขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.39$ ) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการมากกว่า 4 เดือน/ครั้ง มีความพึงพอใจด้านการให้บริการในเรื่อง ให้บริการด้วยความเต็มใจและจริงใจ ( $\bar{X} = 3.50$ ) เป็นอันดับ 1 รองลงมา ความรวดเร็วของการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.46$ ) และ ความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.34$ ) ตามลำดับ



ตาราง 3.5 แสดงจำนวนและร้อยละของความพึงพอใจด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการจำแนกตามความถี่ที่รับบริการ

ความถี่ที่รับบริการ		ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ			
		พูดจาสุภาพไพเราะ	การแต่งกาย	ยิ้มแย้มแจ่มใส	มนุษยสัมพันธ์ดี
เดือนละ 1 – 2 ครั้ง	$\bar{X}$	3.46	3.83	3.54	3.50
	S.D.	.88	.77	.86	.79
เดือนละ 3 – 4 ครั้ง	$\bar{X}$	3.39	3.57	3.46	3.5
	S.D.	.79	.69	.64	.69
มากกว่า 4 ครั้ง/เดือน	$\bar{X}$	3.62	3.88	3.75	3.83
	S.D.	.71	.74	.79	.82
1 – 2 เดือน/ครั้ง	$\bar{X}$	3.55	3.70	3.45	3.55
	S.D.	.90	.73	.70	.76
3 – 4 เดือน/ครั้ง	$\bar{X}$	3.58	3.84	3.58	3.58
	S.D.	.81	.78	.85	.77
มากกว่า 4 เดือน/ครั้ง	$\bar{X}$	3.63	3.78	3.44	3.46
	S.D.	.92	.88	1.00	1.00
รวม	$\bar{X}$	3.54	3.77	3.52	3.58
	S.D.	.85	.77	.82	.81

จากตาราง 3.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการเดือนละ 1 – 2 ครั้ง มีความพึงพอใจด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในเรื่องการแต่งกายเรียบร้อย ( $\bar{X} = 3.83$ ) เป็นอันดับ 1 รองลงมา ร่าเริงยิ้มแย้มแจ่มใส ( $\bar{X} = 3.54$ ) และมนุษยสัมพันธ์ดี บริการด้วยความเป็นมิตร ( $\bar{X} = 3.50$ ) ตามลำดับ

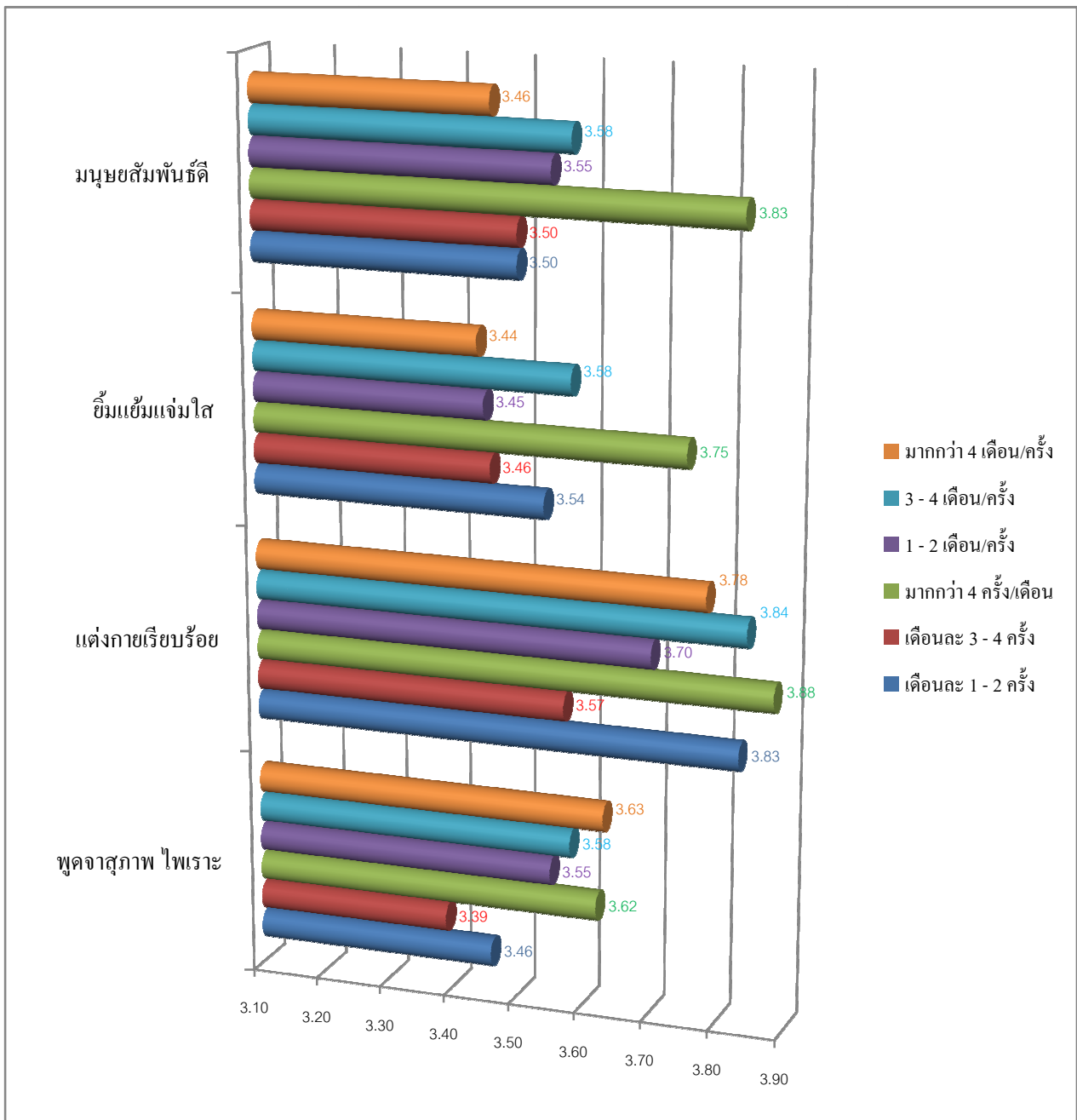
ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการเดือนละ 3 – 4 ครั้ง มีความพึงพอใจด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในเรื่องการแต่งกายเรียบร้อย ( $\bar{X} = 3.57$ ) เป็นอันดับ 1 รองลงมา มนุษยสัมพันธ์ดี บริการด้วยความเป็นมิตร ( $\bar{X} = 3.50$ ) และร่าเริงยิ้มแย้มแจ่มใส ( $\bar{X} = 3.46$ ) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการมากกว่า 4 ครั้ง/เดือน มีความพึงพอใจด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในเรื่องการแต่งกายเรียบร้อย ( $\bar{X} = 3.88$ ) เป็นอันดับ 1 รองลงมา มนุษยสัมพันธ์ดี บริการด้วยความเป็นมิตร ( $\bar{X} = 3.83$ ) และร่าเริงยิ้มแย้มแจ่มใส ( $\bar{X} = 3.75$ ) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการ 1 – 2 เดือน/ครั้ง มีความพึงพอใจด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในเรื่องการแต่งกายเรียบร้อย ( $\bar{X} = 3.70$ ) เป็นอันดับ 1 รองลงมา พุดจาสุภาพ ไพเราะ และ มนุษยสัมพันธ์ดี บริการด้วยความเป็นมิตร ( $\bar{X} = 3.55$ ) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการ 3 – 4 เดือน/ครั้ง มีความพึงพอใจด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในเรื่องการแต่งกายเรียบร้อย ( $\bar{X} = 3.84$ ) เป็นอันดับ 1 รองลงมา พุดจาสุภาพ ไพเราะ และ ร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใส ( $\bar{X} = 3.58$ ) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการมากกว่า 4 เดือน/ครั้ง มีความพึงพอใจด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในเรื่องการแต่งกายเรียบร้อย ( $\bar{X} = 3.78$ ) เป็นอันดับ 1 รองลงมา พุดจาสุภาพ ไพเราะ ( $\bar{X} = 3.63$ ) และ มนุษยสัมพันธ์ดี บริการด้วยความเป็นมิตร ( $\bar{X} = 3.46$ ) ตามลำดับ



ตาราง 3.6 แสดงจำนวนและร้อยละของความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมจำแนกตามความถี่ที่รับบริการ

ความถี่ที่รับบริการ		ด้านสภาพแวดล้อม			
		ขนาดของสถานที่	ความเป็นระเบียบ	บอร์ดประชาสัมพันธ์	ที่นั่ง
เดือนละ 1 – 2 ครั้ง	$\bar{X}$	2.78	3.65	3.06	2.5
	S.D.	.93	.76	.90	1.13
เดือนละ 3 – 4 ครั้ง	$\bar{X}$	2.89	3.46	3.14	2.89
	S.D.	.69	.74	.59	.79
มากกว่า 4 ครั้ง/เดือน	$\bar{X}$	3.17	3.58	3.42	3.00
	S.D.	.82	.65	.83	.83
1 – 2 เดือน/ครั้ง	$\bar{X}$	3.07	3.50	3.25	2.98
	S.D.	.90	.82	.84	.90
3 – 4 เดือน/ครั้ง	$\bar{X}$	3.03	3.29	2.77	2.52
	S.D.	1.02	.86	1.18	1.21
มากกว่า 4 เดือน/ครั้ง	$\bar{X}$	3.12	3.49	3.12	3.00
	S.D.	1.10	.98	.90	1.10
รวม	$\bar{X}$	2.99	3.51	3.12	2.81
	S.D.	.93	.82	.90	1.03

จากตาราง 3.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการเดือนละ 1 – 2 ครั้ง มีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในเรื่องความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ที่ให้บริการ ( $\bar{X}$  = 3.65) เป็นอันดับ 1 รองลงมา บอร์ดประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ( $\bar{X}$  = 3.06) และขนาดของสถานที่ที่ให้บริการ ( $\bar{X}$  = 3.78) ตามลำดับ

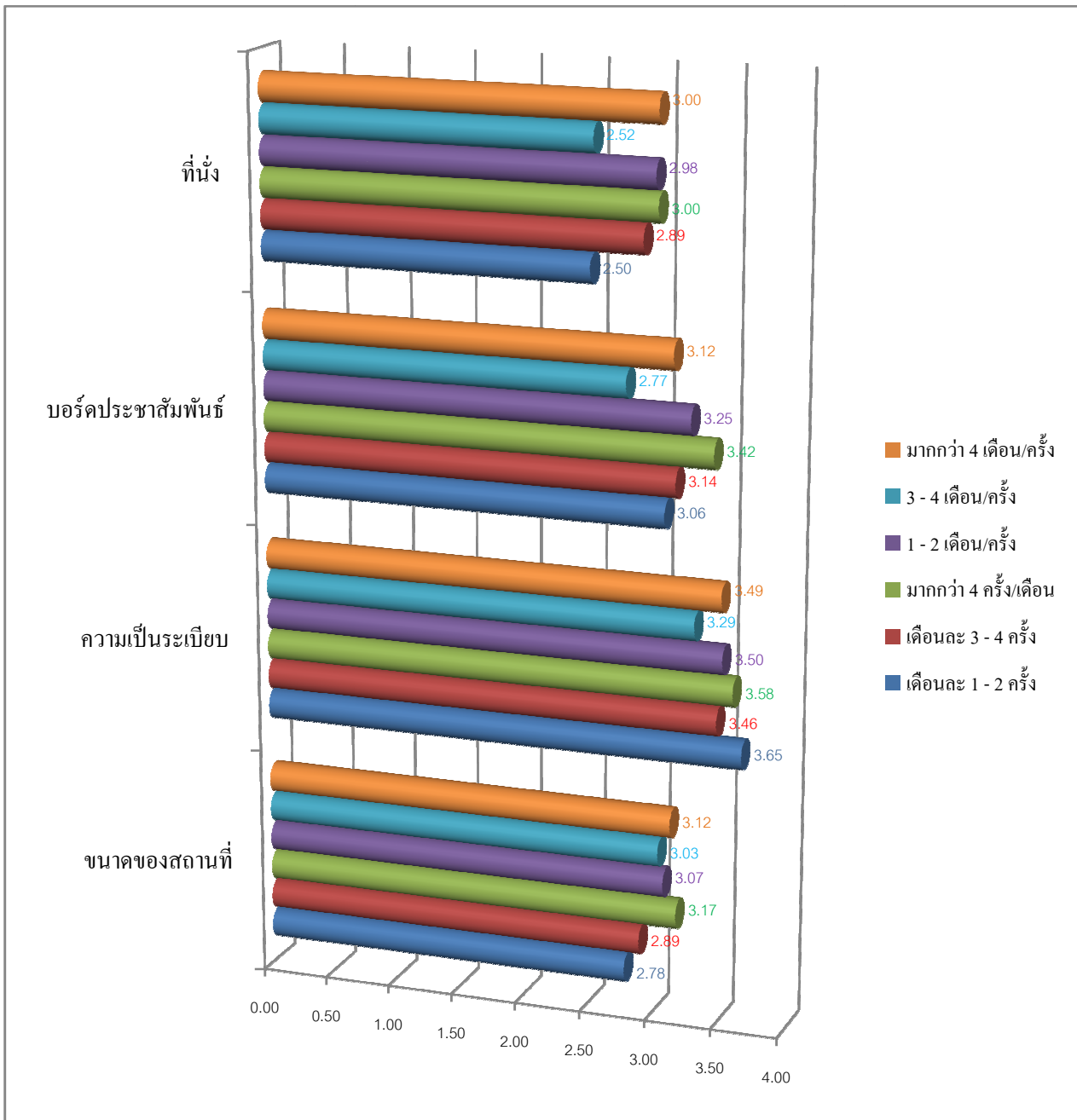
ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการเดือนละ 3 – 4 ครั้ง มีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในเรื่องความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ที่ให้บริการ ( $\bar{X}$  = 3.46) เป็นอันดับ 1 รองลงมา บอร์ดประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ( $\bar{X}$  = 3.14) และขนาดของสถานที่ที่ให้บริการ ( $\bar{X}$  = 2.89) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการมากกว่า 4 ครั้ง/เดือน มีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในเรื่องความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ที่ให้บริการ ( $\bar{X}$  = 3.58) เป็นอันดับ 1 รองลงมา บอร์ดประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ( $\bar{X}$  = 3.42) และขนาดของสถานที่ที่ให้บริการ ( $\bar{X}$  = 3.17) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการ 1 - 2 เดือน/ครั้ง มีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในเรื่องความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.50$ ) เป็นอันดับ 1 รองลงมา บอร์ดประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ( $\bar{X} = 3.25$ ) และขนาดของสถานที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.07$ ) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการ 3 - 4 เดือน/ครั้ง มีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในเรื่องความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.29$ ) เป็นอันดับ 1 รองลงมา ขนาดของสถานที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.03$ ) และบอร์ดประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ( $\bar{X} = 2.77$ ) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการมากกว่า 4 เดือน/ครั้ง มีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในเรื่องความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.49$ ) เป็นอันดับ 1 รองลงมา ขนาดของสถานที่ให้บริการ และบอร์ดประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ( $\bar{X} = 3.12$ ) ตามลำดับ



#### ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ควรอัปเดตเว็บไซต์ให้น่าสนใจและมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้มากขึ้น

ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากรให้มากขึ้น

#### ตอนที่ 5 การนำผลการสำรวจไปใช้

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองบริหารงานบุคคล ประจำปี 2553 กองบริหารงานบุคคล จะนำผลการสำรวจมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ดังนี้

1. พัฒนาเว็บไซต์ให้มีความทันสมัยเกี่ยวกับข้อมูลที่เป็นประโยชน์มากยิ่งขึ้น
2. จัดทำวารสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เดือนละ 2 ครั้ง
3. ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น โดยเฉพาะด้านการลดขั้นตอนในการให้บริการ
4. ส่งเสริมให้มีการจัดสวัสดิการให้กับบุคลากรอย่างเหมาะสม
5. เน้นย้ำให้บุคลากรในกองมีความตระหนักและให้ความสำคัญในทุกขั้นตอนของการให้บริการ โดยมุ่งถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ