

**สรุปผลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม
ความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล ประจำปี 2566**

สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล (สทบ.) ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการ เพื่อให้ทราบความคิดเห็นด้านการบริการ และสามารถนำข้อมูลมาช่วยการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการบริหารทรัพยากรบุคคลให้ดียิ่งขึ้น และได้มีการเวียนแจ้งแบบสอบถามฯ ไปยังกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรของมหาวิทยาลัย (กลุ่มบริหาร/กลุ่มวิชาการ/กลุ่มสนับสนุน) เมื่อวันที่ 1 มกราคม 2567 ถึง วันที่ 18 มีนาคม 2567 จำนวน 2,490คน (ข้อมูล ณ วันที่ 18 มีนาคม 2567) โดยมีบุคลากรของมหาวิทยาลัยตอบแบบสอบถามกลับจำนวน 170 คน (คิดเป็นร้อยละ 6.83)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

บุคลากรทั้งหมด (คน)	บุคลากรที่ตอบแบบสอบถาม (คน)	ร้อยละของจำนวน(คน)
2,490	170	6.83

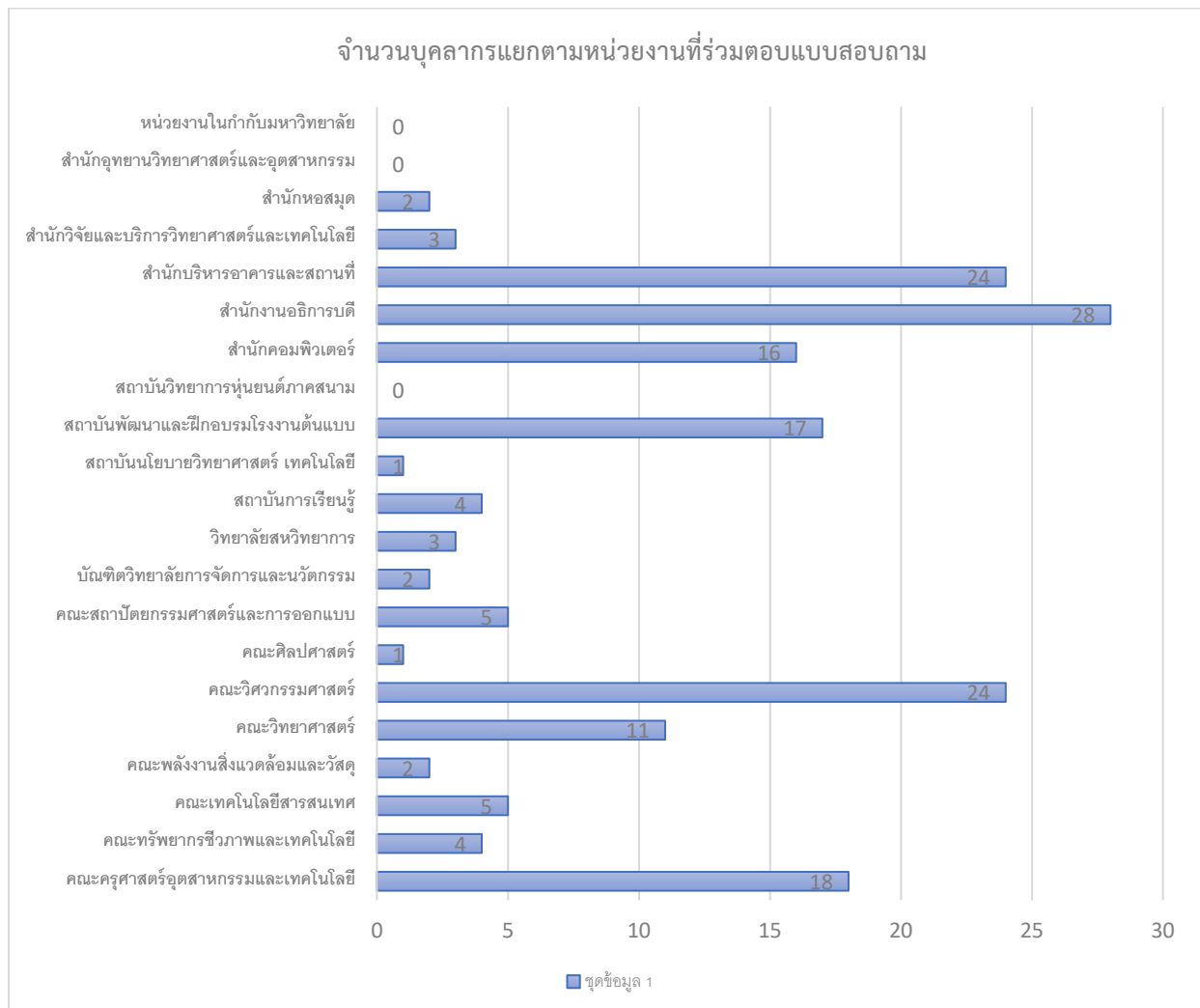
1.1 จำนวนประเภทบุคลากรที่ร่วมตอบแบบสอบถามแบ่งตามประเภท

ประเภทบุคลากร	จำนวน(คน)	ร้อยละของจำนวน(คน)
ข้าราชการ	4	2.35
พนักงาน	135	79.41
ลูกจ้างประจำ	2	1.18
ลูกจ้างมหาวิทยาลัย	29	17.06
รวม	170	100.00

1.2 จำนวนบุคลากรแยกตามสายงานที่ร่วมตอบแบบสอบถามแบ่งตามประเภท

บุคลากรแยกตามสายงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละของจำนวน(คน)
กลุ่มผู้บริหารมหาวิทยาลัย	5	2.94
กลุ่มวิชาการ	46	27.06
กลุ่มสนับสนุน	119	70.00
รวม	170	100.00

1.3 จำนวนบุคลากรแยกตามหน่วยงานที่ร่วมตอบแบบสอบถามแบ่งตามประเภท



1.4 จำนวนบุคลากรแยกตามช่วงอายุที่ร่วมตอบแบบสอบถามแบ่งตามประเภท

อายุตัว(ปี)	จำนวน(คน)	ร้อยละ ของจำนวน(คน)
20 – 30 ปี	29	17.06
31 – 40 ปี	44	25.88
41 – 50 ปี	61	35.88
51 – 60 ปี	30	17.65
60 ปีขึ้นไป	6	3.53
รวม	170	100.00

1.5 จำนวนบุคลากรแยกตามอายุงานที่ร่วมตอบแบบสอบถามแบ่งตามประเภท

อายุทำงาน(ปี)	จำนวน(คน)	ร้อยละ ของจำนวน(คน)
0 – 5 ปี	59	34.71
6 – 10 ปี	26	15.29
11 – 20 ปี	50	29.41
21 ปีขึ้นไป	35	20.59
รวม	170	100.00

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามความคิดเห็นในการให้บริการ

ภาพรวมของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในระดับเห็นด้วย มีคะแนนเฉลี่ย 3.74 โดยเกณฑ์ในการใช้วัดระดับความคิดเห็น พิจารณาจากค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ตอบแบบสอบถาม โดยวิธีการกำหนดความกว้างของอันตภาคชั้น จากค่าที่ได้สามารถนำมาสรุปช่วงของค่าเฉลี่ยแต่ละระดับความคิดเห็น ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.20-5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.40-4.19	เห็นด้วย
2.60-3.39	ค่อนข้างเห็นด้วย
1.80-2.59	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย
1.00-1.79	ไม่เห็นด้วย

ความพึงพอใจในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในภาพรวม

ประเด็นความคิดเห็น	ไม่เคยใช้ บริการ	ระดับความคิดเห็น (จำนวนคน)							ระดับ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	SD	
2.1 การสรรหาและคัดเลือกพนักงานมหาวิทยาลัย กลุ่มวิชาการ	53	31	55	26	3	2	3.94	0.86	เห็นด้วย
2.2 การสรรหาและคัดเลือกพนักงานมหาวิทยาลัย กลุ่มวิชาชีพอื่น ๆ	43	30	62	27	5	3	3.87	0.90	เห็นด้วย
2.3 การประเมินทดลองงานและการต่อสัญญาจ้าง	27	33	64	41	2	3	3.85	0.86	เห็นด้วย
2.4 การประเมินผลการปฏิบัติงาน	14	34	65	45	9	3	3.76	0.92	เห็นด้วย
2.5 การเลื่อนเงินเดือน / การปรับค่าตอบแทน	14	26	60	54	9	7	3.57	0.98	เห็นด้วย
2.6 การจ่ายค่าตอบแทน PBBS	53	17	40	41	12	7	3.41	1.05	เห็นด้วย
2.7 กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	12	39	77	36	5	1	3.94	0.81	เห็นด้วย
2.8 การเบิกประกันอุบัติเหตุ	35	27	58	40	6	4	3.73	0.93	เห็นด้วย
2.9 สวัสดิการงานศพ	43	32	50	34	7	4	3.78	0.99	เห็นด้วย
2.10 ระบบการลา A-Time	12	29	58	52	13	6	3.58	1.00	เห็นด้วย
2.11 การให้บริการขอหนังสือรับรองการทำงาน/ บัตรประจำตัวบุคลากร	16	57	71	21	2	3	4.15	0.84	เห็นด้วย
2.12 สวัสดิการเลือกได้	27	47	59	29	6	2	4.00	0.91	เห็นด้วย
2.13 การเลื่อนระดับตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัย กลุ่มวิชาการ	50	24	44	38	6	8	3.58	1.07	เห็นด้วย

ประเด็นความคิดเห็น	ไม่เคยใช้ บริการ	ระดับความคิดเห็น (จำนวนคน)							ระดับ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	SD	
2.14 การเลื่อนระดับตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัย กลุ่มวิชาชีพอื่น ๆ	30	28	55	44	8	5	3.66	0.98	เห็นด้วย
2.15 การกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ/การกำหนด ระดับตำแหน่งและการแต่งตั้งพนักงานตำแหน่ง วิชาชีพอื่น ๆ และข้าราชการให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น	45	24	48	41	6	6	3.62	1.00	เห็นด้วย
2.16 การจัดทำคำสั่งแต่งตั้งดำรงตำแหน่งบริหาร/ รักษาการตำแหน่งบริหาร	54	24	44	41	3	4	3.70	0.94	เห็นด้วย
2.17 การเจรจาภาระงานและค่าตอบแทนผู้บริหาร	61	19	43	37	6	4	3.61	0.96	เห็นด้วย
2.18 การสรรหาและคัดเลือกผู้บริหารระดับ บ	58	17	46	42	2	5	3.61	0.92	เห็นด้วย
2.19 การประเมินต่อวาระผู้บริหารระดับ บ	61	18	41	45	1	4	3.62	0.90	เห็นด้วย
2.20 การทำงานข้ามหน่วยงาน	45	23	43	44	7	8	3.53	1.06	เห็นด้วย
2.21 การให้บริการข้อมูลบุคลากรต่าง ๆ	9	42	64	37	12	6	3.77	1.04	เห็นด้วย
รวม	-	-	-	-	-	-	3.74	0.97	เห็นด้วย

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล

3.1 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

- บุคลากร
 - การให้บริการการตอบคำถามและการอบรมดีค่ะ
 - ควรปรับปรุงการสื่อสาร
 - การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อพนักงานในหน่วยงานไม่ทั่วถึง
 - ขอบพระคุณมากๆ ประทับใจมาก น้องในสำนักงานรู้สึกจริงจัง แนะนำทางออกได้ พุดจาด้วยมารยาทที่งดงาม
 - เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ดี และให้ความช่วยเหลือดี
 - ควรปรับปรุงการให้บริการข้อมูลให้ดีขึ้น
- ข้อมูล
 - สวัสดิการเลือกได้ให้ขยับน้อยไป ควรเพิ่มให้มากกว่านี้
- งานบริหารงานทรัพยากรบุคคล
 - มหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานคณะ ควรมีระบบแจ้งเตือนการต่อสัญญาพนักงานทุกคน

3.2 ด้านระบบงาน

- ระบบ AHRIS
 - ต้องการให้ปรับเรื่องเวลาเข้า - ออกงาน เวลาจะเบิกเงินล่วงเวลาไม่ค่อยขึ้นต้องให้อัปโหลดทุกครั้งที่จะทำเรื่องเบิก
 - ต้องการเสนอในปรับสิทธิ์วันหยุดนับเป็นปีต่อปี เพื่อสะดวกต่อการวางแผนในการใช้วันหยุดได้ง่ายขึ้น แทนนับตามปีงบประมาณค่ะ และอยากให้คุณที่ดูแลระบบลาแจ้งข่าวเมื่อมีการอัปเดตรูปแบบหรือระบบใหม่
 - ระบบ Humatrix ไม่สามารถดูรายการลาย้อนหลังได้
- การประเมินผล / การเลื่อนระดับ
 - ควรสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีความคิด "เชิงบวก" ต่อการเลื่อนระดับ เอกสารไม่ควรต้องกรอกยาก และมากมายแบบปัจจุบัน คนทำงานเก่งๆ แต่เขียนไม่เก่งจะท้อจนลาออกไปเอง และ มหาลัยก็จะมีแต่คนเขียนเก่งแต่ทำงานนั้นๆ เต็มไปหมด
 - ควรพิจารณาระดับชำนาญการของตำแหน่งนายช่างเทคนิคเช่น การมีใบประกอบวิชาชีพ
 - ควรมีหลักเกณฑ์การเลื่อนระดับที่ชัดเจน การสรรหาหัวหน้าภาคควรโปร่งใส
 - ควรเพิ่มการชี้แจงการขอเลื่อนระดับตำแหน่ง
 - การประเมินผลงานเพื่อเลื่อนระดับขอเสนอให้ใช้ผลงานที่บุคลากรในหน่วยงานที่มีส่วนร่วมในการจัดทำหรือเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อพัฒนาอื่น ๆ ของหน่วยงาน ไปพิจารณาเลื่อนระดับ

แผนการเขียนรายงานแยกเป็นรายบุคคล เพราะอยากให้ทุกคนในหน่วยงานได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานมากกว่าพิจารณาผลงานเฉพาะรายโดยไม่ได้พิจารณาการทำงานส่วนกลางของหน่วยงาน

- การเลื่อนระดับต้องใช้เอกสารจำนวนมาก และมีข้อมูลที่ต้องเขียนหลายหัวข้อมาก ทำให้ไม่เกิดแรงจูงใจในการเลื่อนระดับ ควรปรับแบบฟอร์มเลื่อนระดับให้กระชับและตรงประเด็น และเน้นการพูดคุยให้ความเห็นระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา
- เอกสารขั้นตอนการเลื่อนระดับเยอะเกินไปไม่สร้างแรงจูงใจในการทำเอกสารเลื่อนระดับ
- อยากให้มีการอบรมเพื่อขอเลื่อนระดับอย่างน้อยสองครั้งต่อปี ทั้งสายวิชาการและสายวิชาชีพ เพราะให้แต่เอกสารแต่ไม่มีการสื่อสารให้ความเข้าใจกับอาจารย์หรือเจ้าหน้าที่

- กิจกรรม

- กิจกรรมกระชับความสัมพันธ์พนักงาน

3.3 ด้านการบริหารจัดการ

- งานของ สทบ.

- อยากให้ HR ไปแวะเวียนที่หน่วยงานต่าง ๆ บ้าง ในเรื่องการให้ข้อมูลต่าง ๆ เช่น เรื่องที่ใหม่ สวัสดิการ รับฟังและให้คำตอบในข้อซักถามต่าง ๆ ของบุคลากร

- ระเบียบ / ข้อบังคับ / แบบฟอร์ม

- แนวทางการสรรหาที่กระชับทันต่อสถานการณ์ การเป็น business partner ที่ตอบโจทย์งานของหน่วยงานและการปรับวิธีการทำงานโดยทบทวนกฎระเบียบให้ทันต่อสถานการณ์ที่มีการแข่งขันสูง การปรับปรุงการประเมินผลงานที่ใช้ผลการดำเนินงานผ่านงานแผนการวัดผ่านกิจกรรมที่ทำเพราะไม่สะท้อนผลงานจริง มีการพิจารณาให้เห็นความต่างของคนทีผลงานดี - ความมุ่งมั่นตั้งใจที่ดีเพื่อสร้างแรงจูงใจให้ทำต่อไปได้
- แนวทางการย้ายที่ใช้ทุน มีแนวทางชัดกับหนังสือเวียน กพ ที่ นร 1003/ว2 ลงวันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2560 เรื่อง การเปลี่ยนหน่วยงานปฏิบัติราชการชดใช้ทุนของนักเรียนทุนรัฐบาล (ก.พ.) ควรถูกทบทวนและปรับแก้

- ผลตอบแทน

- ควรจะให้ค่าตอบแทนสายวิชาชีพทางวิศวกรรมเพิ่มเติม
- ค่าตอบแทน PBBS การเลื่อนเงินเดือน การจ่ายสวัสดิการ ควรมีความรวดเร็วชัดเจน ลดขั้นตอนเพื่อให้ทันยุคเทคโนโลยีและค่าใช้จ่ายปัจจุบัน

- ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- ข้อคำถามส่วนใหญ่เป็นกระบวนการที่ปฏิบัติใน สทบ. อาจต้องโฟกัสเรื่องการให้บริการที่บุคลากรส่วนใหญ่สัมผัส หรือเข้ารับการบริการจริง