

สรุปผลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม
ความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล ประจำปี 2563

สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล (สทบ.) ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการ เพื่อให้ทราบความคิดเห็นด้านการบริการ และสามารถนำข้อมูลมาช่วยการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการบริหารทรัพยากรบุคคลให้ดียิ่งขึ้น และได้มีการเวียนแจ้งแบบสอบถามฯ ไปยังกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรของมหาวิทยาลัย (กลุ่มบริหาร/กลุ่มวิชาการ/กลุ่มสนับสนุน) เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2563 ถึง วันที่ 21 มิถุนายน 2563 จำนวน 2,606 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2563) โดยมีบุคลากรของมหาวิทยาลัยตอบแบบสอบถามกลับจำนวน 150 คน (คิดเป็นร้อยละ 5.75)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

บุคลากรทั้งหมด (คน)	บุคลากรที่ตอบแบบสอบถาม (คน)	ร้อยละของจำนวน(คน)
2,606.00	150	5.75

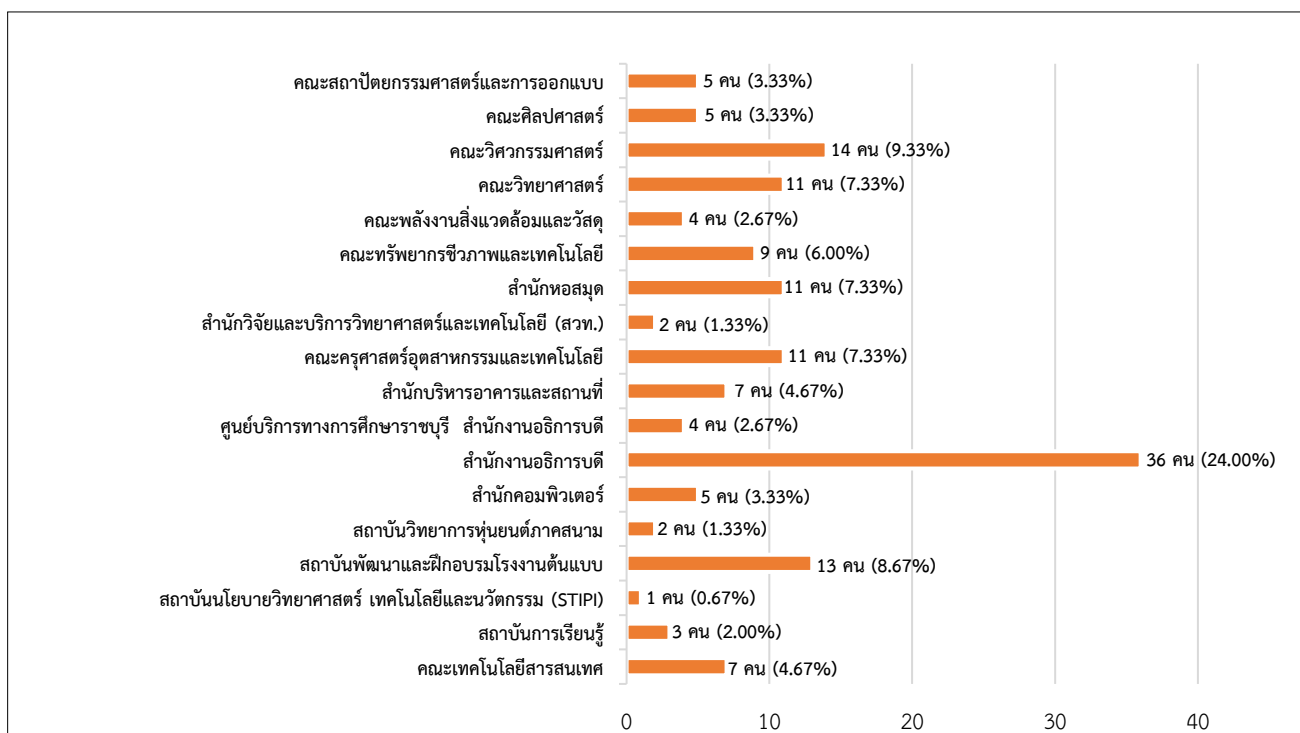
1.1 จำนวนประเภทบุคลากรที่ร่วมตอบแบบสอบถามแบ่งตามประเภท

ประเภทบุคลากร	จำนวน(คน)	ร้อยละของจำนวน(คน)
ข้าราชการ	9	6.00
พนักงาน	129	86.00
ลูกจ้างประจำ	1	0.67
ลูกจ้างมหาวิทยาลัย	11	7.33
รวม	150	100.00

1.2 จำนวนบุคลากรแยกตามสายงานที่ร่วมตอบแบบสอบถามแบ่งตามประเภท

บุคลากรแยกตามสายงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละของจำนวน(คน)
กลุ่มผู้บริหารมหาวิทยาลัย	8	5.33
กลุ่มวิชาการ	38	25.33
กลุ่มสนับสนุน	104	69.33
รวม	150	100.00

1.3 จำนวนบุคลากรแยกตามหน่วยงานที่ร่วมตอบแบบสอบถามแบ่งตามประเภท



1.4 จำนวนบุคลากรแยกตามช่วงอายุที่ร่วมตอบแบบสอบถามแบ่งตามประเภท

อายุตัว(ปี)	จำนวน(คน)	ร้อยละของจำนวน(คน)
20 – 30 ปี	8	5.33
31 – 40 ปี	52	34.67
41 – 50 ปี	53	35.33
51 – 60 ปี	34	22.67
60 ปีขึ้นไป	3	2.00
รวม	150	100.00

1.5 จำนวนบุคลากรแยกตามอายุงานที่ร่วมตอบแบบสอบถามแบ่งตามประเภท

อายุทำงาน(ปี)	จำนวน(คน)	ร้อยละ ของจำนวน(คน)
0 – 10 ปี	44	29.33
11 – 20 ปี	60	40.00
21 - 30 ปี	35	23.33
30 ปีขึ้นไป	11	7.33
รวม	150	100.00

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามความคิดเห็นในการให้บริการ

ภาพรวมของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในระดับเห็นด้วย มีคะแนนเฉลี่ย 3.48 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	60	9	50	26	3	2	3.68	0.79	เห็นด้วย
2.2 การสรรหาและคัดเลือกพนักงานมหาวิทยาลัย กลุ่มวิชาชีพอื่น ๆ	48	7	56	28	9	2	3.56	0.83	เห็นด้วย
2.3 การประเมินทดลองงานและการต่อสัญญาจ้าง	35	11	51	44	8	1	3.55	0.80	เห็นด้วย
2.4 การประเมินผลการปฏิบัติงาน	19	8	59	49	11	4	3.43	0.85	เห็นด้วย
2.5 การเลื่อนเงินเดือนพนักงานมหาวิทยาลัย	26	12	53	43	11	5	3.45	0.93	เห็นด้วย
2.6 การจ่ายค่าตอบแทน PBBS	61	5	31	30	12	11	3.08	1.10	ค่อนข้างเห็นด้วย
2.7 สวัสดิการของมหาวิทยาลัย	13	23	55	44	13	2	3.61	0.93	เห็นด้วย
2.8 การลา	19	20	69	40	2	0	3.82	0.70	เห็นด้วย
2.9 การให้บริการขอหนังสือรับรองการทำงาน	35	23	72	17	3	0	4	0.68	เห็นด้วย
2.10 การให้บริการจัดทำบัตรประจำตัว	9	37	74	27	3	0	4.03	0.74	เห็นด้วย
2.11 กิจกรรมสร้างเสริมความสุขในองค์กร (Happy Workplace) เช่น กิจกรรมการทานอาหาร เช้า Happy Family's Day กีฬาสี เป็นต้น	25	11	51	43	17	3	3.40	0.92	เห็นด้วย
2.12 การเลื่อนระดับตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัย กลุ่มวิชาการ	55	7	37	31	16	4	3.28	0.97	ค่อนข้างไม่เห็น ด้วย

ประเด็นความคิดเห็น	ไม่เคยใช้ บริการ	ระดับความคิดเห็น (จำนวนคน)							ระดับ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	SD	
2.13 การเลื่อนระดับตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัย กลุ่มวิชาชีพอื่น ๆ	42	9	38	34	24	3	3.24	0.98	ค่อนข้างไม่ เห็นด้วย
2.14 การกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ/การกำหนด ระดับตำแหน่งและการแต่งตั้งพนักงานตำแหน่ง วิชาชีพอื่น ๆ และข้าราชการให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น	59	5	27	39	18	2	3.16	0.89	ค่อนข้างเห็นด้วย
2.15 การประเมินต่อวาระผู้บริหาร (บ)	77	2	26	31	12	2	3.19	0.84	ค่อนข้างเห็นด้วย
2.16 การจัดทำคำสั่งแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งบริหาร และการจัดทำคำสั่งแต่งตั้งรักษาการตำแหน่งบริหาร	69	6	31	33	11	0	3.40	0.82	เห็นด้วย
2.17 การทำงานข้ามหน่วยงาน	54	2	36	43	11	4	3.22	0.84	ค่อนข้างเห็นด้วย
รวม	706	197	816	602	184	45	3.48	0.86	เห็นด้วย

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล

3.1 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

- เพิ่มการบริการให้มากขึ้น เพื่อให้เกิดความประทับใจ
- ต้องการให้มีการสื่อสารแบบเป็นกันเอง
- ปรับปรุงการทำงานให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น และมีความแม่นยำในขั้นตอนต่างๆ
- เพิ่มความรู้ความเข้าใจในงานวิชาการ เช่น การตีพิมพ์วารสารวิชาการ การแบ่งระดับคุณภาพผลงานวารสาร เป็นต้น

3.2 ด้านระบบงาน

- พัฒนาระบบจัดการฐานข้อมูลบุคลากรกลางให้สามารถรองรับการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลบุคลากรกับระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในมหาวิทยาลัยฯ
- มีระบบรวมข้อมูลบุคลากร ในหลายๆ มิติ เช่น ด้านวิชาการ ความเชี่ยวชาญ แผนการเกษียณอายุ การอบรม/พัฒนา ฯลฯ
- มีข้อมูลบุคลากรให้ผู้บริหารใช้ในการตัดสินใจ เพื่อดูแลและส่งเสริมบุคลากรให้มีความก้าวหน้าในสายอาชีพ
- การสร้างระบบ succession plan ของหน่วยงาน

3.3 ด้านการบริหารจัดการ

- เพิ่มทักษะการทำงานด้านเครื่องมือการสื่อสารและการใช้คอมพิวเตอร์ ให้กับกลุ่มสนับสนุนวิชาการ
- เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ระเบียบต่างๆ ของมหาวิทยาลัย เนื่องจากบางครั้งใช้เวลานานในการค้นหาเอกสาร
- เกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งไม่สอดคล้องกับผลตอบแทน การต่อสัญญา การเลื่อนเงินเดือน เงินปรับตามภารกิจพิเศษ ควรพิจารณา outcome ที่เป็นรูปธรรมชัดเจน เช่น จำนวนโครงการที่ปิดทันกำหนด จำนวนและคุณภาพผลงานตีพิมพ์ จำนวนสิทธิบัตร การถ่ายทอดเทคโนโลยี และงานบริการวิชาการ ฯลฯ
- เพิ่มการจ่ายค่าตอบแทน เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรทำผลงานมากขึ้น เช่น การตีพิมพ์ผลงาน การปรับเงินประจำตำแหน่งวิชาการ หรือระบบการจ่าย PBBS ปรับใช้กับทุกหน่วยงาน จะไม่ก่อให้เกิดความเหลื่อมล้ำและเป็นขวัญกำลังใจแก่คนทำงาน
- ความรวดเร็วในการพิจารณาเลื่อนระดับและขอตำแหน่งทางวิชาการ วันที่มีผลควรใช้วันที่ผู้ขอยื่นเอกสารต่อหน่วยงาน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ขอเป็นหลัก